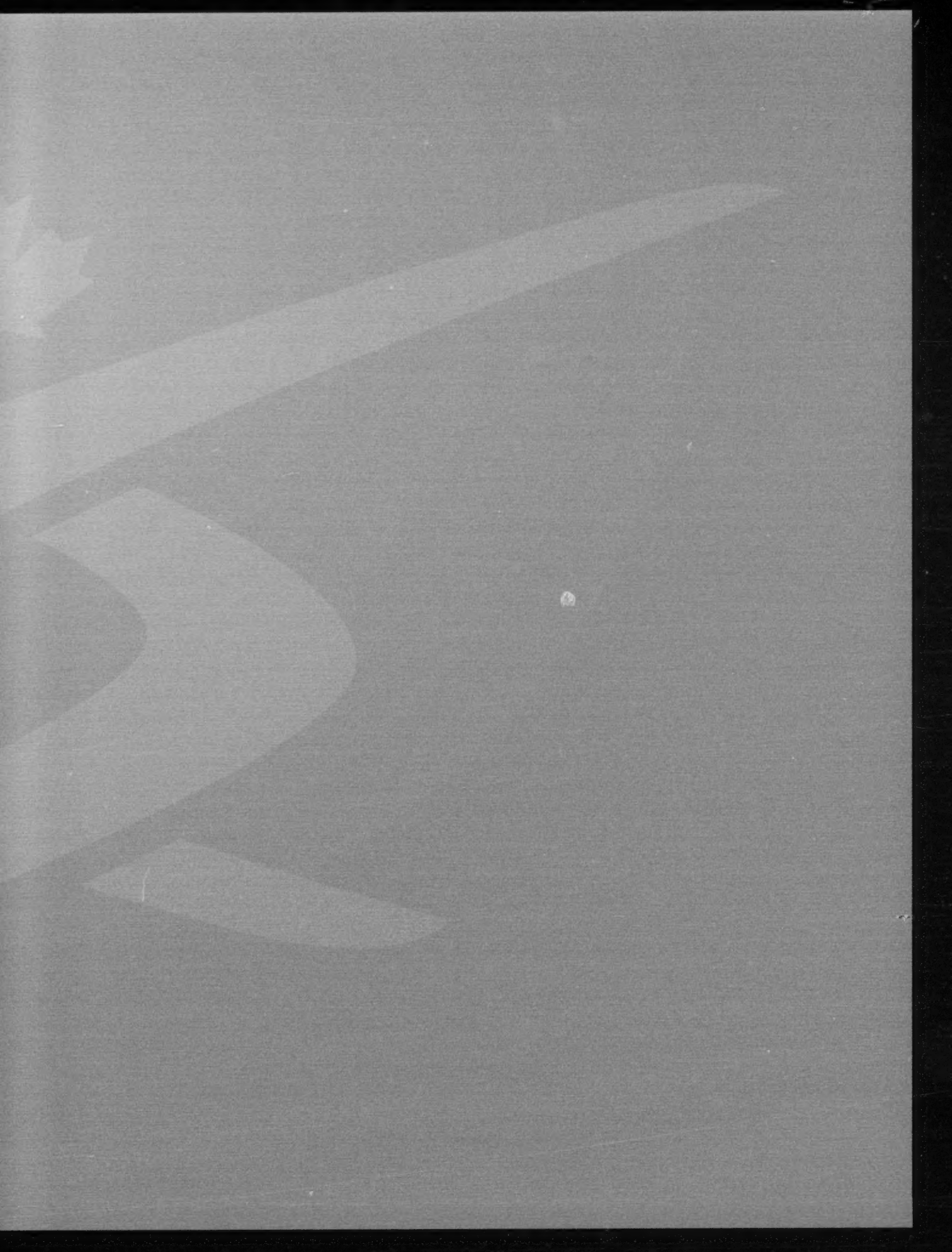
Agence de la consommation en matière financière du Canada

Financial Consumer Agency of Canada

ACFC RAPPORT ANNUEL 2011-2012

Canada



CONTENU

L'ACFC : LES DIX PREMIÈRES ANNÉES 1

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE 3

NOTRE ORGANISATION 7

NOS PROGRAMMES 11

- L'année en chiffres 11
- Information des consommateurs et développement des connaissances financières de base 13
- Surveillance de la conformité et application des lois 25
- Services internes 29

LES CHIFFRES 31

POINTS SAILLANTS FINANCIERS 44

ÉTATS FINANCIERS 46

NOS COORDONNÉES 82

À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT

Ce rapport annuel fait état des principales initiatives menées par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence) et des résultats qu'elle a obtenus au cours de l'exercice couvrant la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

Présentation

Le présent rapport a été produit en format PDF accessible. Il comprend des éléments interactifs qui en rendent la lecture plus dynamique et attrayante. Par exemple, on y trouve des liens vers un contenu multimédia et diverses sections du site Web de l'ACFC, qui permettent aux lecteurs d'explorer les programmes, les produits et les services de l'ACFC plus en détail.

Références

Dans le présent rapport, « 2011-2012 » désigne la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

Quand on mentionne les « institutions financières », les « entités financières » ou les « entités réglementées », il s'agit de celles qui sont sous réglementation fédérale et, par conséquent, sont assujetties à la supervision de l'Agence.

- Les « **institutions financières** » comprennent toutes les banques ainsi que toutes les sociétés d'assurances, de fiducie et de prêt et les associations de détail constituées ou enregistrées en vertu d'une loi fédérale.

- Les « **entités financières** » comprennent toutes les institutions financières sous réglementation fédérale ainsi que les exploitants de réseaux de cartes de paiement et les autres institutions et organisations qui sont soumises à la surveillance de l'ACFC.

Par « dispositions visant les consommateurs », on entend les différentes dispositions des lois et des règlements touchant les consommateurs qui s'appliquent aux entités réglementées par l'Agence.

NOTRE VISION

Donner les moyens d'agir aux consommateurs canadiens de produits et services financiers et **promouvoir** des pratiques responsables sur le marché financier

Aujourd'hui, plus que jamais, les Canadiens doivent avoir les moyens d'agir et jouer un rôle actif lorsqu'ils gèrent leur argent, explorent le marché financier et traitent avec les entités financières.

Donner les moyens d'agir aux consommateurs canadiens de produits et services financiers

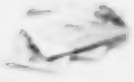
Promouvoir des pratiques responsables sur le marché financier

L'ACFC : LES DIX PREMIÈRES ANNÉES

2001

L'ACFC ouvre ses portes le 24 octobre 2001. **Premier commissaire :** Bill Knight

Publication de la **première fiche** d'évaluation sur les coûts des cartes de crédit



2002

Entrée en vigueur du Cadre de conformité

Publication du *Guide du consommateur de services bancaires de base* pour aider les Canadiens à comprendre les coûts des services bancaires

2003

Organisation du premier Forum international sur la protection et l'éducation dans le secteur financier

Premier examen annuel des **institutions financières**

2004

Première décision du commissaire concernant une disposition visant les consommateurs, à propos du langage simple

Réalisation de deux examens de l'industrie : divulgation de l'information sur les cartes de crédit et procédures de traitement des plaintes

Ajout au contenu du site **Web : avis aux consommateurs**, boîte à outils sur les hypothèques et guide sur les cartes de crédit

Mise à jour du Cadre de conformité

2005

Décision du commissaire : tous les emprunteurs, y compris les coemprunteurs, doivent recevoir une information complète

Organisation conjointe du premier symposium national *Les Canadiens et l'argent*, qui traite des moyens d'améliorer les **capacités financières**, et publication d'un rapport sommaire

2006

Mise en circulation de 11 nouvelles publications pour les consommateurs, sur des sujets allant des marges de crédit aux REEE

2007

Le gouvernement fédéral alloue 3 millions de dollars à l'ACFC pour diriger l'initiative de littératie financière, qui vise à aider les Canadiens à prendre des décisions éclairées

Élaboration d'une ligne directrice à l'intention de l'industrie à propos des services bancaires de base

2008

Amorce de la mise à jour du Cadre de conformité et adoption d'une méthode de surveillance axée sur les risques

Entrée en fonction de la nouvelle commissaire, Ursula Menke

Organisation conjointe de la conférence canadienne sur l'éducation financière *Vers les sommets*, à Montréal, et publication d'un rapport de suivi résumant les thèmes abordés

Le programme vedette *La Zone : une ressource éducative en matière financière* est lancé en partenariat avec la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique

2009

L'ACFC commence à réglementer les exploitants de réseaux de cartes de paiement

Élaboration des *Principes et lignes directrices de l'ACFC sur le langage et la présentation clairs, à l'intention de l'industrie* pour améliorer la communication de l'ACFC et du secteur financier avec les consommateurs

2010

Obtention du Prix d'excellence de la fonction publique pour *La Zone*

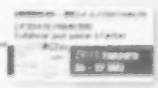
La commissaire impose pour la première fois la sanction administrative pécuniaire maximale

L'établissement de la Direction de la recherche renforce la capacité de l'ACFC d'étudier les questions de consommation

Conception et tenue à titre de projet pilote de l'atelier *Finances personnelles : notions de base* pour les jeunes adultes, en collaboration avec l'Investor Education Fund et la journaliste Ellen Roseman

Création du Comité consultatif externe des intervenants, pour recueillir des commentaires sur les questions de consommation en matière financière

2011



Organisation conjointe de la 3e conférence internationale sur la littératie financière, à Toronto

Lancement du site Web restructuré, de conception nouvelle et présentant des éléments nouveaux

L'ACFC se lance sur les réseaux sociaux et est désormais présente sur Twitter et YouTube

10e anniversaire! Merci à tous nos employés et partenaires

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

Nous célébrons dix années au service des consommateurs de produits et services financiers

Ursula Menke
Commissaire, ACFC

En 2011, l'ACFC a célébré son dixième anniversaire, et cet événement a été l'occasion de jeter un regard rétrospectif sur l'année écoulée et sur l'évolution de l'Agence depuis sa création. L'ACFC a été un élément moteur dans l'éducation des consommateurs en matière financière. En jouant le rôle de champion et de protecteur des droits fondamentaux des consommateurs, l'ACFC a donné aux Canadiens les moyens de se faire entendre lorsqu'ils traitent avec les institutions financières. Au fil des ans, l'Agence a acquis la réputation d'un organisme qui fait preuve de collaboration, de créativité et d'efficacité au service des Canadiens.

Donner aux consommateurs canadiens de produits et services financiers les moyens d'agir

Notre priorité consiste à aider les Canadiens à prendre de meilleures décisions financières, et nous insistons depuis toujours sur l'effet catalyseur des connaissances financières pour donner aux consommateurs les moyens d'agir. Pour ce faire, nous leur fournissons des renseignements objectifs et faciles à comprendre. Comme l'a déclaré le premier commissaire de l'ACFC, Bill Knight, dans le premier rapport annuel de l'Agence, « Éduquer les consommateurs en leur donnant de l'information financière juste, au bon moment, leur permettra de prendre des décisions judicieuses ».

L'ACFC a commencé par le commencement, en offrant des brochures utiles sur les services bancaires, les cartes de crédit et les droits des consommateurs. Au fil des ans, nous nous sommes chargés d'une mission beaucoup plus vaste, en élargissant la portée de nos activités pour aider les Canadiens à accroître leur niveau de littératie financière. Je suis particulièrement fière de notre programme d'éducation financière à l'intention des jeunes, *La Zone*, qui a été lancé en 2008 en partenariat avec la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique. En 2011-2012, nous avons continué de répondre aux besoins des Canadiens en matière d'information, en coordonnant l'organisation du Mois de la littératie financière, une première au Canada. Nous avons également lancé une série d'articles éducatifs sur les principaux événements de la vie, par exemple quitter le nid familial, vivre en couple et planifier sa retraite.

Chemin faisant, l'ACFC est devenue une source d'information financière objective de premier plan. Nous offrons gratuitement plus de 60 outils interactifs, publications et programmes. Ceux-ci ont été demandés ou téléchargés des centaines de milliers de fois. Notre Centre de services aux consommateurs répond en moyenne à plus de 24 000 demandes de renseignements des consommateurs chaque année.

La littératie financière a pris un essor extraordinaire au Canada, et partout dans le monde, depuis que l'Agence a ouvert ses portes. De concert avec son réseau d'intervenants de premier plan au pays et à l'étranger, l'ACFC a joué un rôle important pour favoriser et maintenir cet essor, et elle a contribué à la sécurité financière durable des Canadiens.

« ...les résultats que nous avons obtenus ces dix dernières années ont aidé l'ACFC à acquérir une plus grande envergure et obtenir un respect accru. Il est gratifiant de savoir que l'Agence est reconnue comme un chef de file... »

Promouvoir des pratiques responsables sur le marché financier

En sa capacité d'organisme de réglementation, l'ACFC fait preuve de vigilance dans sa surveillance du secteur financier sous réglementation fédérale. De 2001 à 2011, l'Agence a mené près de 10 000 enquêtes sur des questions de conformité qui ont surgi dans les institutions financières. Les questions examinées étaient variées, allant d'un manque d'information sur les produits à la facturation de frais d'intérêt inexacts sur les cartes de crédit. Cette surveillance active a amené les différentes entités financières en cause à prendre des mesures correctives, et le secteur dans son ensemble a apporté de nombreuses améliorations systémiques qui présentent des avantages considérables pour les consommateurs de produits et services financiers.

Certes, s'assurer que les entités financières se conforment pleinement aux lois et aux engagements du secteur ne constitue qu'un volet de notre travail. Nous avons également adopté une démarche proactive pour encourager les membres du secteur à adopter les meilleures pratiques à l'égard des consommateurs — par exemple des procédures volontaires pour les exploitants de réseaux de cartes de paiement en vue de régler les plaintes portant sur le code des cartes de crédit et de débit. L'ACFC a toujours incité les institutions financières à communiquer des renseignements plus clairs et de meilleure qualité aux membres du public, en vue d'aider ces derniers à prendre des décisions éclairées en matière d'achat. Nos efforts ont porté des fruits : les documents concernant les hypothèques et les relevés de carte de crédit sont désormais plus simples et conviviaux.

« En surveillant le secteur financier, en familiarisant les consommateurs avec leurs droits et responsabilités, et en renforçant leur connaissance des questions monétaires, nous avons exercé une influence durable sur la vie et le bien-être financier de nombreux Canadiens. »

L'ACFC est parvenue à maturité

En faisant le point sur la progression de l'Agence, un constat s'impose : l'ACFC est arrivée à maturité. Je le vois dans nos relations avec les institutions financières, nos partenaires et les consommateurs de produits et services financiers — des relations qui se sont développées et consolidées au fil du temps. Je le vois également dans la confiance que nous avons acquise en tant qu'organisation : les résultats que nous avons obtenus ces dix dernières années ont aidé l'ACFC à acquérir une plus grande envergure et obtenir un respect accru. Il est gratifiant de savoir que l'Agence est reconnue comme un chef de file à l'échelle internationale pour son approche en matière de surveillance, dans des forums comme le réseau international sur l'éducation financière et le réseau international de protection des consommateurs de produits et services financiers.

En outre, nous avons toujours mis un point d'honneur à être un organisme de réglementation moderne, axé sur la pratique. Nous nous efforçons de sortir des sentiers battus dans notre réflexion et d'être proactifs dans notre approche et efficaces dans notre exécution. Nous sommes à l'avant-garde dans les domaines de l'éducation et de la protection des consommateurs. Par ailleurs, nous avons évolué avec le temps pour saisir les possibilités qu'ont fait naître les modifications apportées à la réglementation, l'évolution constante du marché financier et les nouvelles technologies. Par exemple :

- Dans la tourmente économique que nous avons connue récemment, nous avons intensifié notre effort d'éducation afin de répondre aux besoins des Canadiens en matière d'orientation financière.

- Nous avons été l'un des premiers organismes fédéraux à recourir largement aux médias sociaux pour entamer le dialogue avec les Canadiens et les sensibiliser à la bonne gestion financière.

- Nos responsabilités en matière de conformité ont pris de l'ampleur : les exploitants de réseaux de cartes de paiement sont désormais sous notre surveillance et nous veillons à l'application de nouvelles mesures de protection des consommateurs. Au chapitre de la surveillance de entités financières, nous avons commencé par adopter une approche fondée sur les plaintes pour ensuite opter pour une approche axée sur les risques, qui nous permet de mener nos activités de surveillance de façon plus ciblée et efficace.

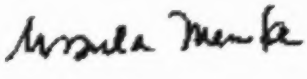
Consolider nos réalisations

Nos réalisations des dix premières années démontrent que l'ACFC est une ressource des plus précieuses pour les Canadiens. En surveillant le secteur financier, en familiarisant les consommateurs avec leurs droits et responsabilités, et en renforçant leur connaissance des questions monétaires, nous avons exercé une influence durable sur la vie et le bien-être financier de nombreux Canadiens.

Nous devons notre succès au dévouement d'un grand nombre de personnes. Je suis extrêmement fière des membres de notre équipe, et je tiens à les remercier pour leur formidable contribution au succès de l'Agence. Je tiens également à remercier nos nombreux partenaires et intervenants de l'extérieur, partout au pays : ils nous aident à mener à bien nos initiatives, en assurant une liaison et un soutien essentiels au niveau de la collectivité.

Durant cette première décennie, l'ACFC s'est distinguée en tant que chef de file, au Canada et dans le monde, pour ce qui est de l'éducation et de la protection des consommateurs de produits et services financiers. Nous nous réjouissons à la perspective de consolider et de développer nos réalisations au cours des années à venir.

La commissaire,



Ursula Menke

NOTRE ORGANISATION

L'ACFC est une source d'information financière objective de premier plan pour les Canadiens. Outre notre rôle d'information, nous veillons à ce que les entités financières se conforment aux lois et aux engagements du secteur visant à protéger les consommateurs.

Notre rôle et notre mandat

L'ACFC est un organisme fédéral indépendant doté d'un double mandat : l'**éducation** et la **surveillance de la conformité**.

Dans le cadre du volet éducation, nous fournissons aux consommateurs de l'information sur les questions, les produits et les services financiers, et nous jouons un rôle de promotion à cet égard. Nous aidons aussi les Canadiens de tous âges à accroître leurs compétences en matière financière.

Dans le cadre du volet surveillance de la conformité et en notre capacité d'organisme de réglementation, nous surveillons le respect des mesures adoptées pour protéger les consommateurs au sein du secteur financier sous réglementation fédérale.

Visionnez la vidéo : L'ACFC célèbre son 10e anniversaire

Liens connexes

Le présent rapport :
- Éducation des consommateurs et littératie financière
- Surveillance de la conformité et application des lois

Site Web de l'ACFC :
- Notre mandat

« Nous sommes convaincus que nos réalisations au fil des ans sont le fruit de deux choses : la passion avec laquelle nos employés remplissent leur mandat et l'excellence du produit de leur travail. »

— Lucie Tedesco,
commissaire adjointe, ACFC

Rôle et mandat

Éducation	Conformité
Sensibiliser le public aux obligations des institutions financières et des exploitants de réseaux de cartes de paiement envers les consommateurs et les commerçants, ainsi qu'à toutes les questions relatives à la protection des consommateurs de produits et services financiers.	Surveiller les institutions financières et les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour faire en sorte qu'ils se conforment aux lois fédérales protégeant les consommateurs, aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics qui s'appliquent.
En collaboration avec d'autres organisations, aider les consommateurs à comprendre les services financiers et les questions s'y rattachant.	Promouvoir l'adoption de mesures de conformité axées sur le consommateur.

Notre structure organisationnelle

Le **Groupe de la direction** comprend le commissaire, le commissaire adjoint et le personnel de soutien. Il établit les stratégies et les priorités de l'ACFC, joue un rôle de leadership et d'orientation, et détermine les mesures à appliquer pour assurer la conformité.

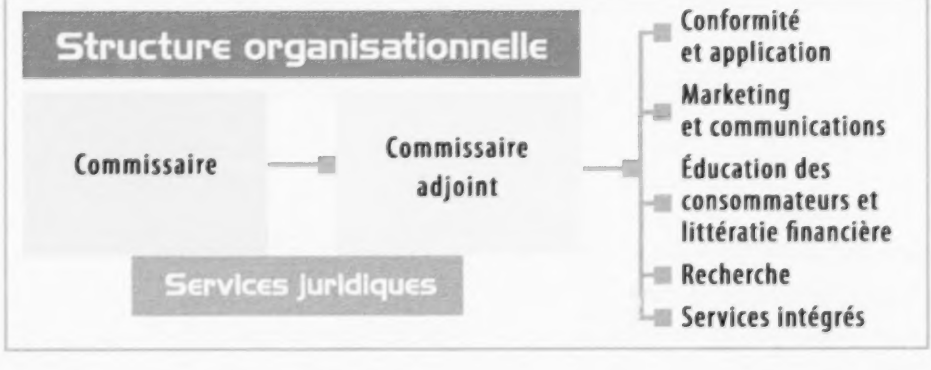
L'**Unité des services juridiques** comprend un avocat-conseil du ministère de la Justice Canada, qui offre un service de recherche juridique et fournit des avis et un soutien.

La **Direction de la conformité et de l'application** est chargée des activités de l'Agence liées à la surveillance de la conformité. Ses fonctions consistent notamment à surveiller les questions de conformité et à mener des enquêtes, à effectuer des examens annuels et des examens sur place, à se pencher sur des questions de conformité précises touchant l'ensemble du secteur et à rendre compte au commissaire des questions relatives à la conformité. De plus, la Direction aide les entités financières à prendre des mesures pour remédier aux infractions, et elle les encourage à élaborer des politiques et des procédures pour respecter les dispositions visant les consommateurs, les codes de conduite volontaires et les engagements publics qui leur sont applicables.

La **Direction de l'éducation des consommateurs et de la littératie financière** met au point et offre du matériel didactique, des outils et des programmes éducatifs pour aider les Canadiens de tous âges à comprendre les questions d'argent et à améliorer leurs compétences financières. La Direction s'associe à d'autres organisations des secteurs public, privé et sans but lucratif pour diffuser les ressources de l'ACFC et faire connaître les initiatives de littératie financière menées partout au Canada.

La **Direction des services intégrés** soutient les activités de l'Agence en offrant des services et des compétences spécialisées dans divers domaines, y compris la planification organisationnelle, la gestion financière, la gestion des risques, la sécurité, la gestion et la technologie de l'information ainsi que l'évaluation des programmes.

La **Direction du marketing et des communications** gère les programmes de liaison externe, les activités promotionnelles de l'ACFC (p. ex. les activités publicitaires, les campagnes de marketing) ainsi que les moyens utilisés pour communiquer avec le public, dont le Centre de services aux consommateurs et le site Web de l'Agence. La Direction s'occupe également des communications avec les médias (plateformes traditionnelles et sociales), de la conception des publications et de l'échange d'information avec le secteur financier sur des questions d'intérêt commun.



La **Direction de la recherche** joue un rôle proactif qui consiste à cerner, à suivre de près et à évaluer les nouvelles tendances et questions susceptibles d'avoir une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers. La Direction recommande des mesures qui peuvent être prises par l'ACFC ou les décideurs, selon le cas, pour éduquer les consommateurs, protéger leurs droits et les renseigner sur leurs responsabilités.

Ressources et dépenses

Le tableau Ressources financières permet de comparer les dépenses réelles et les dépenses prévues au cours des trois derniers exercices. Il tient compte d'un montant de 2 millions de dollars affecté au programme de littératie financière de l'ACFC. Dans son budget de février 2008, le gouvernement du Canada a alloué ce financement de façon permanente à l'Agence pour soutenir le programme (montant de 2 millions de dollars par exercice).

Ressources humaines	(équivalents temps plein)	
Exercice	Prévues	Réelles
2011-2012	69,6	69,6
2010-2011	59,6	59,6
2009-2010	53,0	53,0

Ressources financières	(millions de dollars)	
Exercice	Prévues	Réelles
2011-2012	13,01	12,15
2010-2011	12,12	11,66
2009-2010	11,30	10,88

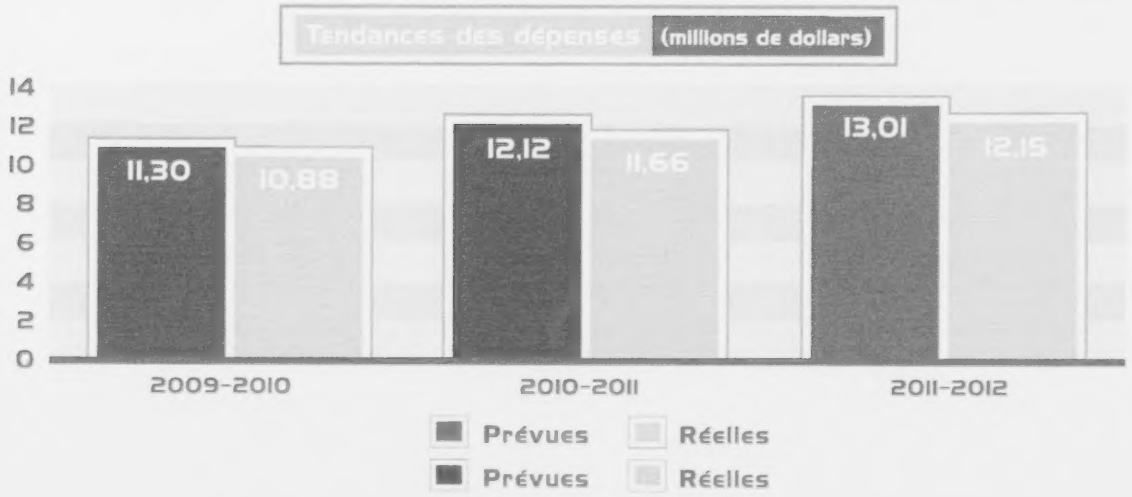
En 2011-2012, les dépenses globales de l'ACFC ont été supérieures à celles de 2010-2011, principalement en raison d'une augmentation des dépenses relatives aux ressources humaines et des investissements additionnels dans les locaux et l'infrastructure technologique. L'augmentation des dépenses relatives aux ressources humaines est largement attribuable au plan de dotation pluriannuel lié au mandat élargi de l'ACFC, qui est entré en vigueur au deuxième trimestre de 2010-2011. Le gouvernement du Canada a élargi notre mandat en nous confiant les nouvelles responsabilités suivantes :

- effectuer des recherches sur les nouvelles tendances et questions susceptibles d'avoir une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers;
- surveiller les exploitants de réseaux de cartes de paiement, en plus des entités déjà assujetties à la surveillance de l'ACFC.

En 2011-2012, les dépenses liées aux locaux ont augmenté, en raison des coûts associés à la location de bureaux additionnels et à l'amortissement des améliorations apportées à l'édifice, ainsi qu'aux investissements en mobilier et en équipement. L'Agence avait besoin de bureaux additionnels pour accueillir les nouveaux employés embauchés dans le cadre du mandat élargi et pour déménager le Centre de services aux consommateurs dans ses murs.

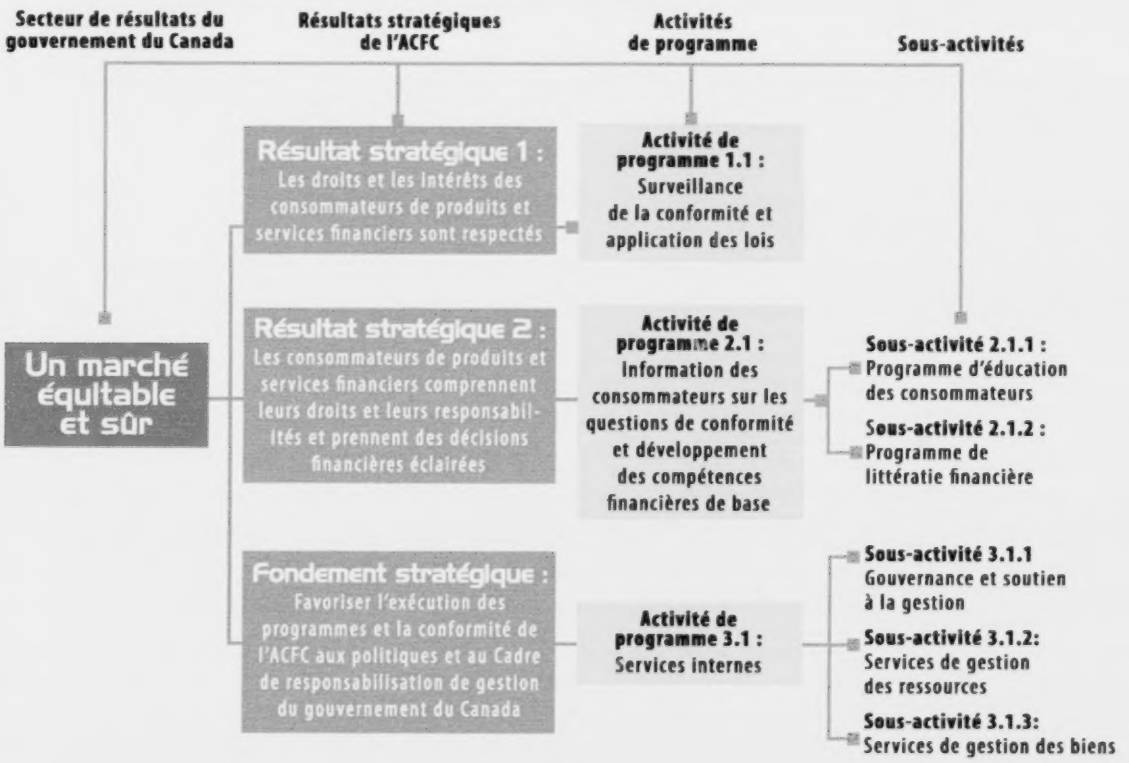
Les dépenses réelles ont été moins élevées que les dépenses prévues, essentiellement en raison de postes qui sont devenus vacants de façon imprévue, de retards dans l'élaboration de l'une de nos ressources éducatives et de l'annulation de certaines activités promotionnelles.

Pour plus de renseignements sur les dépenses de l'ACFC en 2011-2012, veuillez consulter les états financiers.



Architecture des activités de programme

Le diagramme ci-dessous illustre le cadre des activités et des sous-activités de programme de l'ACFC. Cette structure nous permet de remplir efficacement notre mandat et d'atteindre nos résultats stratégiques, tout en contribuant à la réalisation de l'objectif du gouvernement du Canada qui consiste à favoriser un marché équitable et sûr.



NOS PROGRAMMES

L'ANNÉE EN CHIFFRES

Plus de 60 ressources gratuites mises à la disposition des Canadiens pour les aider à améliorer leurs connaissances, leurs compétences et leur confiance en matière financière

380 institutions

réglementées pour assurer la conformité aux lois fédérales et aux engagements du secteur visant à protéger les consommateurs de produits et services financiers

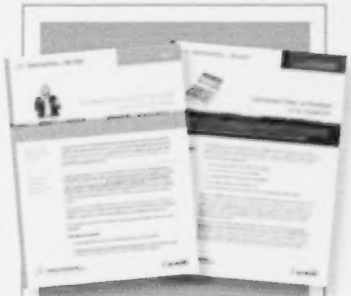
69

employés

1 400 suiveurs sur Twitter
et plus de 450 000 utilisateurs joints

640 000

visites du site Web



4/5

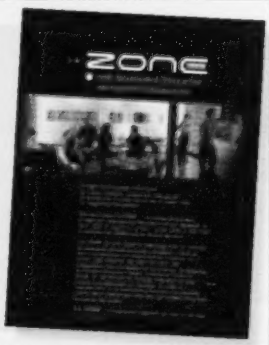
Taux de satisfaction moyen des consommateurs à l'égard des ressources de l'ACF

798 mentions

dans les publications et les sites de nouvelles canadiens, ayant donné lieu à plus de 46 millions d'impressions du public

16 641

nouvelles inscriptions d'élèves et d'enseignants à *La Zone*, le programme de littératie financière de l'ACFC destiné aux jeunes



96 % des participants ont jugé que la conférence internationale sur la littératie financière organisée par l'ACFC méritait une cote allant de bonne à excellente

+ de 700

enseignants formés pour présenter des notions financières à leurs élèves

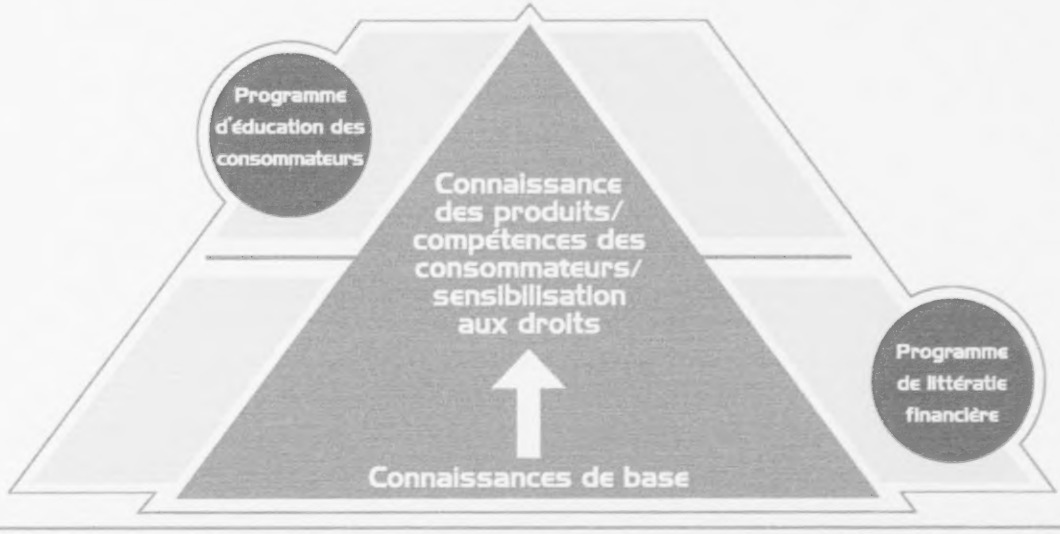
1 268

cas de non-conformité potentiels ont fait l'objet d'enquêtes

Note : Données pour l'exercice 2011-2012 de l'ACFC, au 31 mars 2012, sauf indication contraire.

INFORMATION DES CONSOMMATEURS ET DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES FINANCIÈRES DE BASE

L'ACFC est convaincue que les connaissances, les compétences et la confiance en matière financière sont des facteurs clés pour donner aux Canadiens les moyens d'agir et les amener à participer au marché. Cette conviction dicte le travail que nous accomplissons dans le cadre de notre programme Information des consommateurs et développement des connaissances financières de base, ainsi que de ses deux volets prioritaires : l'éducation des consommateurs et la littératie financière.



L'ACFC DANS LES NOUVELLES

En 2011-2012, l'ACFC a bénéficié d'une importante couverture médiatique, d'un océan à l'autre.
Nous avons été l'objet de 798 mentions dans les médias, par le biais de communiqués dans la presse et les médias sociaux, d'articles signés par leur auteur, de reportages, de lettres à la rédaction et d'entrevues à la radio, à la télévision et dans la presse écrite. Cette couverture a suscité plus de 46 millions d'impressions du public dans les publications et les sites de nouvelles canadiens. Les sujets les plus fréquemment abordés étaient la littératie financière, les prêts, les cartes de crédit et la prévention de la fraude. Les articles de l'ACFC ont été diffusés par l'intermédiaire de News Canada, l'un des principaux fournisseurs de contenu aux médias. Ces articles ont été publiés 325 fois et lus par près de 20 millions de lecteurs.

EXEMPLES DE MENTIONS DE L'ACFC DANS LES MÉDIAS

ÉDUCATION DES CONSOMMATEURS

Au chapitre de l'éducation des consommateurs, l'ACFC offre aux Canadiens des renseignements objectifs sur les produits et services financiers, tout en les sensibilisant davantage aux droits et aux responsabilités des consommateurs sur le marché financier. Les activités menées à ce chapitre comprennent les suivantes :

- élaborer et distribuer de l'information en format imprimé et en format électronique;
- travailler avec des organisations des secteurs public, privé et sans but lucratif partout au pays pour joindre le plus grand nombre de Canadiens possible;
- établir de solides relations avec les médias, afin de pouvoir transmettre des renseignements financiers de façon rapide et rentable;
- gérer le Centre de services aux consommateurs, au moyen d'une équipe qui répond aux questions des Canadiens sur les produits, services et sujets financiers.

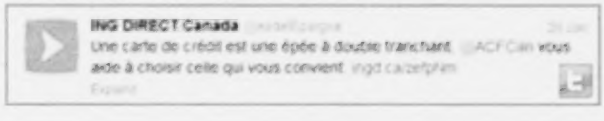
Liens Connexes

Le présent rapport :
- Sommaire du rendement
  — Éducation des consommateurs

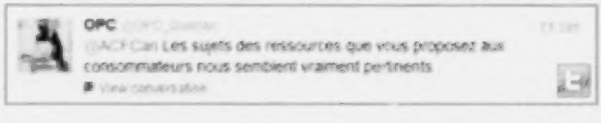
Site Web de l'ACFC :
- Pour les consommateurs
- Vos droits et vos responsabilités

Rendement

En 2011-2012, nous avons continué d'avoir une influence positive en familiarisant les Canadiens avec leurs droits en matière financière et en les aidant à comprendre les produits et les services financiers qu'ils utilisent.



Dans l'ensemble, les consommateurs ont davantage utilisé les ressources de l'ACFC au cours de l'année écoulée. Notre site Web constitue la pièce maîtresse de notre démarche pour l'éducation des consommateurs; or nous sommes heureux de constater qu'en 2011-2012 il a retenu l'attention d'un plus grand nombre de Canadiens et que les visites ont été plus longues. Le site Web a été visité 640 100 fois, soit une augmentation de 12 p. 100 par rapport à l'année précédente, et la durée moyenne des visites a augmenté de 3 p. 100. La satisfaction des consommateurs à l'égard des ressources de l'ACFC est demeurée élevée : le taux de satisfaction moyen était de 4,09 sur 5, soit un taux supérieur à notre cible de 3,5.



Pour des renseignements plus détaillés sur les résultats, consultez le sommaire du rendement qui se trouve à la page 37.

Principales initiatives

- **Série d'articles sur les événements de la vie**

En 2011-2012, l'ACFC a lancé la série Événements de la vie. Cette série donne aux Canadiens de l'information sur les étapes et les points de décision importants de la vie, pour lesquels il est capital de posséder des connaissances financières. À la fin de l'année, nous avions élaboré un contenu portant sur huit événements de la vie, allant de *Financer des études postsecondaires* à *Vivre en couple* et *Planifier sa retraite*. La retraite a également été l'objet de plusieurs ressources de planification, dont une feuille de travail en ligne pour aider les consommateurs à comparer leurs habitudes de dépense actuelles avec les dépenses escomptées à la retraite.

- **Restructuration du site Web**

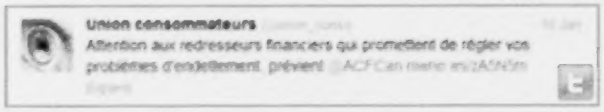
Le nouveau site Web de l'ACFC — qui a été restructuré en profondeur, affiche un contenu actualisé et comporte des applications multimédias — a été lancé en mai 2011. Le site est très interactif et axé sur les publics cibles. Les visiteurs aimeront les améliorations apportées aux nouvelles, à la navigation, aux outils de recherche, aux avis aux consommateurs et à bien d'autres éléments.

- **Examen des documents destinés aux consommateurs**

Il y a deux ans, nous avons lancé un vaste examen de nos ressources pour l'éducation des consommateurs, afin de nous assurer qu'elles respectaient les principes du langage et de la présentation clairs de l'ACFC. L'examen a été terminé en 2011-2012. Au cours de ce même exercice, nous avons également analysé toutes nos publications ainsi que l'information affichée sur notre site Web afin de déterminer et de combler les lacunes en matière d'information sur les droits des consommateurs dans le secteur financier.

- **Nouvelles ressources d'apprentissage**

L'ACFC continue d'étendre son répertoire de ressources pour l'éducation des consommateurs. Outre le contenu préparé pour la série Événements de la vie, d'autres documents ont été lancés en 2011-2012, notamment une fiche-conseil sur les prêts sur salaire, un avis aux consommateurs sur les entreprises de réduction de dette, un document dans la série Foire aux questions sur les frais de remboursement anticipé d'hypothèque et de l'information sur les droits des consommateurs dans le cadre de trois nouveaux règlements.



- **Vidéos en ligne**

  L'ACFC a produit une série de vidéos en ligne pour donner vie à d'importants concepts financiers. Parmi les sujets abordés, mentionnons la protection de vos renseignements financiers, la vérification de votre dossier de crédit et l'épargne pour financer des études postsecondaires. Nous avons affiché les vidéos sur notre site Web et notre page YouTube, et nous les avons mises à la disposition d'autres organismes, partenaires et blogueurs.

Visionnez la vidéo : L'ACFC a produit de courtes vidéos comme celle-ci sur les façons d'éviter l'endettement et la nécessité de s'informer avant de signer un contrat.

- **Sensibilisation communautaire**

Afin de promouvoir l'ACFC comme source d'information financière de premier plan, nous avons investi dans la sensibilisation communautaire partout au pays. Par exemple :

- Nous avons distribué plus de 3 400 trousses d'information sur les hypothèques aux agents immobiliers et aux courtiers en hypothèques.
- Aux expositions tenues à l'occasion de 15 salons professionnels dans le domaine des hypothèques et le domaine des dettes, nous avons mis en vedette les trousses élaborées par l'ACFC sur les prêts hypothécaires et la gestion des dettes.
- Dans les expositions tenues à l'occasion de 29 congrès ou ateliers pour les enseignants, nous avons présenté les ressources mises au point par l'ACFC pour l'éducation financière.
- La commissaire et d'autres hauts représentants de l'ACFC ont pris la parole dans le cadre de 15 congrès et événements.

- **Campagne avec Google Adwords**

Pendant cinq mois, notre campagne avec Google Adwords a dirigé les Canadiens vers notre information en ligne, tout en faisant davantage connaître l'ACFC. La campagne a essentiellement porté sur quatre grandes catégories de termes de recherche sur Google : hypothèques, dette, fraude et ACFC. L'initiative a amené 65 219 personnes à visiter le site Web de l'ACFC, ce qui représente 22 p. 100 de toutes les visites du site pendant cette période et dépasse la cible de 37 000 visiteurs que nous nous étions fixée.

L'Équipe de recherche de l'ACFC : cibler les questions de consommation

Notre nouvelle Direction de la recherche a vu le jour en 2010-2011 et elle est devenue opérationnelle au cours de l'exercice écoulé. Elle fournit désormais à l'ACFC des renseignements précieux, en temps opportun, sur les questions de consommation. Voici quelques-uns des projets de recherche amorcés ou menés à bien en 2011-2012 :

- Nous avons tenu des consultations pancanadiennes auprès des intervenants et des partenaires pour recueillir des suggestions en prévision de l'établissement du plan de recherche 2012-2014 de l'ACFC.
- Nous avons mené un sondage pour déterminer la mesure dans laquelle les Canadiens connaissent leurs droits et leurs responsabilités en tant que consommateurs de produits et services financiers. Les résultats ont révélé que le niveau de connaissance des Canadiens s'était accru ou était demeuré stable depuis 2006.
- Nous avons lancé une étude d'évaluation afin de déterminer l'incidence des principaux produits didactiques de l'ACFC sur les Canadiens. En se fondant sur les constatations, l'Agence sera en mesure de concevoir un processus permettant une évaluation régulière, rigoureuse et de grande portée de nos produits en matière de littératie financière. Nous pourrons également mettre à l'essai les mesures de littératie financière mises au point par le Groupe de travail sur la littératie financière, qui a été créé par le gouvernement fédéral en 2009. Les leçons que nous en tirerons nous aideront à mettre au point les futurs questionnaires de l'Enquête canadienne sur les capacités financières, menée par Statistique Canada.
- Nous avons réalisé une évaluation de l'utilisation des médias par les collectivités vulnérables et des préférences de ces collectivités, par exemple les nouveaux arrivants au Canada et les Autochtones vivant en milieu urbain. Les constatations aideront l'ACFC à mieux cibler ces segments de la population.

La Direction de la recherche continue de soutenir et de coordonner le conseil de direction du réseau international pour la protection des consommateurs de produits et services financiers. Notre participation permet de garantir que l'ACFC fait partie intégrante de l'échange de connaissances à l'échelle mondiale.

Avantages pour les canadiens

En 2011-2012, le programme d'éducation des consommateurs de l'ACFC a procuré les avantages suivants :

- Les Canadiens de tous horizons ont pu obtenir gratuitement de l'information sur les questions financières, par des voies diverses.

- Un plus grand nombre de Canadiens se sont renseignés sur leurs droits et responsabilités, et sont donc davantage en mesure de prendre des décisions financières éclairées.

- Les consommateurs et les partenaires ont réussi à nouer le dialogue avec l'ACFC de façon différente par l'intermédiaire des médias sociaux et du site Web restructuré de l'Agence. Il en a découlé des relations plus solides, une communication plus ouverte, une diffusion plus rapide de l'information et une transmission plus facile des conseils et des messages de l'ACFC.

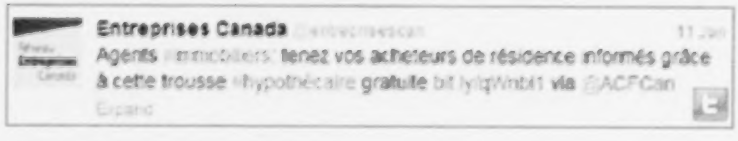
- L'ACFC a contribué à favoriser la transparence, l'équité et la sécurité du marché des services financiers pour les Canadiens.

L'ACFC aide un propriétaire d'entreprise à protéger ses droits

Séduit par une offre promotionnelle à une durée limitée, le propriétaire d'une petite entreprise de la Colombie-Britannique a signé une entente de cinq ans avec une société émettrice de cartes de crédit qui avait publicisé un taux réduit sur les opérations effectuées par les consommateurs par cartes de crédit et de débit.

Après un certain temps, le propriétaire a été surpris de constater que les frais de traitement qui lui étaient facturés avaient bondi, alors qu'il n'en avait pas été averti. Il a par la suite pris connaissance du *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit*; le Code exige que les exploitants de réseaux de cartes de paiement s'assurent que les commerçants sont pleinement informés, d'une manière claire et qui n'induit pas en erreur, des coûts qu'ils devront assumer en acceptant les paiements par cartes de crédit et de débit. Le propriétaire de l'entreprise a visité le site Web de l'ACFC pour s'informer sur ses droits ainsi que sur ses responsabilités en tant que commerçant.

Après avoir acquis une meilleure compréhension de la question, il a communiqué avec la société émettrice de cartes de crédit pour se plaindre. Il a réussi à amener la société à rectifier la situation et, en fin de compte, à respecter ses droits.



Liens Connexes

Le présent rapport :
- Sommaire du rendement — Littératie financière

Site Web de l'ACFC :
- Programmes éducatifs
- Pour les éducateurs et les animateurs

« Conformément à notre engagement à jouer un rôle de leadership dans le domaine de la littératie financière, l'ACFC coordonne les efforts d'un grand nombre d'intervenants et de fournisseurs de programmes en éducation financière.

Grâce à des activités comme le Mois de la littératie financière, nous faisons mieux connaître de nombreuses initiatives qui peuvent être avantageuses pour les Canadiens. »

— Jane Rooney,
directrice, Éducation des consommateurs et littératie financière, ACFC

La vision de l'ACFC consiste à guider la prochaine génération de Canadiens de façon à ce qu'ils soient plus instruits sur le plan financier et possèdent les connaissances, les compétences et la confiance dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées en matière financière.

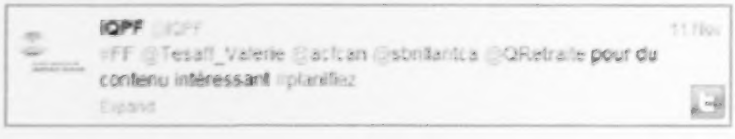
Pour atteindre cet objectif à long terme, l'ACFC a mis au point une initiative de littératie financière. Il s'agit d'une entreprise de taille qui cible les Canadiens de façon générale et les jeunes en particulier. Elle comporte différents volets, notamment les suivants :

- De concert avec la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique, nous avons élaboré un programme d'apprentissage de 11 modules pour les jeunes (âgés de 15 à 18 ans) et les enseignants; nous l'avons baptisé *La Zone : une ressource éducative en matière financière.*

- Nous tenons des ateliers de littératie financière adaptés à différents publics cibles.

- Nous fournissons une formation gratuite aux enseignants et aux animateurs qui souhaitent améliorer leur capacité d'utiliser et d'offrir les programmes de l'ACFC.

Les ressources de l'ACFC en littératie financière sont utilisées partout au pays dans les établissements d'enseignement, par les groupes communautaires et dans les milieux de travail. Le rôle que nous jouons dans le domaine de la littératie financière continue de prendre de l'ampleur. Nous travaillons en collaboration avec un nombre croissant d'intervenants pour amener les Canadiens à utiliser les programmes, les services et les outils de littératie financière. Ceux-ci sont désormais offerts à l'échelle du pays, par de nombreuses organisations différentes.



Rendement

En 2011-2012, l'ACFC a continué de développer et de promouvoir les diverses composantes de son initiative de littératie financière, dans le but de joindre de nouveaux publics cibles. *La Zone* est utilisée dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada, et la majorité des administrations ont officiellement approuvé son utilisation dans le cadre de cours obligatoires ou facultatifs.

Durant l'exercice écoulé, on a dénombré 15 286 nouvelles inscriptions d'élèves à *La Zone*, ainsi que 1 355 nouvelles inscriptions d'enseignants. En tout, 712 enseignants ont reçu une formation sur la façon d'utiliser la ressource.

Pour des renseignements plus détaillés sur les résultats, veuillez consulter le sommaire du rendement qui se trouve à la page 40.

Principales initiatives

- ***La Zone***

En 2011-2012, notre objectif consistait à mieux faire connaître *La Zone* et à en accroître l'utilisation au sein du système scolaire canadien et dans les organisations communautaires.

L'équipe de l'ACFC chargée de la littératie financière a continué d'offrir une formation et un soutien aux enseignants souhaitant utiliser cette ressource en classe. La commissaire a eu des entretiens avec des représentants des ministères provinciaux de l'Éducation et d'autres organisations pour favoriser l'enseignement de la littératie financière et promouvoir *La Zone* en tant qu'outil de soutien à l'apprentissage. L'ACFC a également mené une campagne publicitaire ciblée, dans les médias imprimés et en ligne; elle a par exemple organisé un concours à l'échelle nationale qui donnait aux étudiants la possibilité de gagner l'un de trois ordinateurs portatifs.

« C'est une ressource complète qui a facilité mon travail. Je n'ai eu que des commentaires positifs de la part des élèves, et des parents m'ont demandé pourquoi des cours sur les finances personnelles comme celui-ci n'étaient pas offerts à leur époque. »

— **Lucy Johnson**, de Coaldale (Alberta), est l'un des nombreux enseignants au Canada qui utilisent *La Zone* en classe.

Pour mettre *La Zone* à la portée des jeunes à risque et des jeunes qui ne sont plus à l'école, nous avons maintenu un partenariat avec Social and Enterprise Development Innovations. Notre objectif était de créer conjointement un programme de formation des formateurs et d'établir un plan de liaison externe visant à amener les groupes communautaires à enseigner des notions financières de base aux jeunes.

Informez-vous davantage sur *La Zone* en regardant cette vidéo.

Inscriptions à La Zone*		
	2011-2012	Depuis 2008
Enseignants	1 355	7 802
Élèves	15 286	50 200

* Version électronique. Au 31 mars 2012.

« Les frais et les coûts amènent une véritable prise de conscience chez les étudiants. Ils sont stupéfaits de voir la somme que représentent les études postsecondaires, le remboursement du solde de leur carte de crédit s'ils n'effectuent que les paiements minimums, l'achat d'un café jour après jour. Et de réaliser que ces coûts s'accumulent et pèsent lourd sur leur portefeuille et sur leur avenir. »

— Jeff Balch,
directeur des études commerciales au London South Collegiate Institute en Ontario, intègre *La Zone* aux cours de commerce et de formation professionnelle qu'il donne aux élèves de 10e année, depuis plusieurs années.

Nombre d'enseignants formés*		
	2011-2012	Depuis 2008
Formation en classe	618	1 600
Séminaires sur le Web	94	535
TOTAL	712	2 135

* Au 31 mars 2012.

Le projet pilote s'est terminé en mai 2011; environ 100 représentants de 77 organisations dans tout le Canada ont été formés et 850 jeunes ont suivi le programme au complet.

- ***Finances personnelles : notions de base***

En 2010-2011, nous avons mené avec succès l'atelier pilote *Finances personnelles : notions de base*, conçu en collaboration avec l'Investor Education Fund et la journaliste et auteure Ellen Roseman. En 2011-2012, nous avons modifié le contenu de cet atelier en fonction des commentaires fournis par les participants. Nous avons à nouveau fait équipe avec l'Association des collèges communautaires du Canada pour mener à bien la deuxième phase du projet pilote, dans cinq collèges. Environ 105 participants ont suivi la formation, et leurs commentaires ont été très positifs. Nous avons également mis à jour les documents préparés pour l'atelier afin de tenir compte des modifications apportées à la réglementation sur la protection des consommateurs et d'inclure des renseignements sur les prêts aux étudiants; nous avons affiché les documents sur le site Web de l'ACFC, pour permettre aux intéressés de les commander et de les télécharger.

Finances personnelles : notions de base	Documents distribués*
	2011-2012
Cahier du participant	15 061
Guide de l'animateur	1 751

* Au 31 mars 2012. Documents distribués pour donner suite aux demandes provenant d'établissements d'enseignement postsecondaire, d'organisations communautaires et d'organismes privés.

- ***MoneyApps***

  MoneyApps est une version modifiée, plus courte, de l'atelier *Finances personnelles : notions de base*. Elle a pour but d'aider les élèves qui terminent l'école secondaire à gérer leurs finances, quel que soit leur projet : intégrer le marché du travail, s'inscrire à un programme d'études postsecondaires ou encore suivre un programme de formation ou d'apprentissage. En 2011-2012, *MoneyApps* a été offert à titre de projet pilote à près de 400 élèves de 12e année du Conseil scolaire du district de Toronto, le plus grand conseil scolaire au Canada. L'ACFC envisage de mettre cette ressource à la disposition d'autres districts scolaires. L'intérêt manifesté à l'égard du programme est considérable en Ontario, surtout depuis qu'il a été décidé récemment d'inclure la littératie financière dans les programmes d'enseignement de la province.

- **Collaboration avec Partners for Youth**

  L'ACFC travaille actuellement avec l'organisme Partners for Youth, un organisme sans but lucratif, afin d'élaborer une stratégie visant l'éducation des jeunes à risque en matière de finances personnelles, par l'entremise de programmes alternatifs dans les écoles secondaires.

- **Ateliers pour les collectivités autochtones du Nord**

  En collaboration avec l'Association des coopératives du Canada et Arctic Co-operatives Limited, l'ACFC a mis au point et offert des ateliers pilotes de littératie financière à des collectivités autochtones du Nord. Nous continuerons de travailler en collaboration avec nos partenaires pour aller vers d'autres collectivités du Nord.

- ***Vos outils financiers***

  Vos outils financiers est une nouvelle ressource éducative mise au point pour les adultes. Elle devrait être lancée à l'automne 2012. L'ACFC a tenu des consultations auprès de ses partenaires et des intervenants avant de préparer le contenu, afin de s'assurer qu'il serait de bonne qualité et répondrait aux besoins des groupes visés. L'Agence préconise l'utilisation de cette ressource au sein des organisations communautaires et des établissements d'enseignement, ainsi que dans les milieux de travail.

Exemples de commentaires formulés par les participants à la conférence nationale sur la littératie financière organisée par l'ACFC :

« Conférence très instructive. Il était passionnant de voir des représentants d'un si grand nombre de pays se réunir pour échanger de l'information sur ce sujet très important. »

« Une mine de renseignements que je peux rapporter et utiliser dans mon travail – merci! »

« D'excellents documents interactifs qui suscitent la réflexion. »

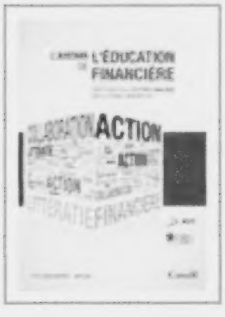
« L'organisation de cette conférence était extraordinaire et les organisateurs doivent être félicités. »

« D'excellents présentateurs et une information très utile. »

- **Mois de la littératie financière**

L'ACFC a coordonné l'organisation du Mois de la littératie financière, qui a été tenu en novembre 2011; il s'agissait d'une première au Canada. L'objectif était de sensibiliser davantage les Canadiens à la littératie financière et de les aider à devenir plus avisés en matière d'argent. Une équipe d'organismes communautaires a travaillé avec l'ACFC pour organiser l'événement, qui a remporté un grand succès. Soixante-douze organisations des secteurs public, privé et communautaire y ont participé et tenu 185 activités, dont des conférences, des ateliers et des discussions nationales.

- **Conférence nationale sur la littératie financière**



De concert avec l'Organisation de coopération et de développement économiques, l'ACFC a organisé une conférence de deux jours à Toronto, intitulée *Littératie financière : Collaborer pour passer à l'action*. Environ 400 spécialistes et professionnels y ont participé, et 96 p. 100 d'entre eux ont jugé que l'événement méritait une cote allant de bon à excellent. Les participants ont échangé leurs meilleures pratiques et leurs outils pour améliorer la prestation des programmes de littératie financière. L'ACFC a publié un rapport de suivi, intitulé *L'avenir de l'éducation financière*, dans lequel elle résume les principaux thèmes abordés à la conférence.

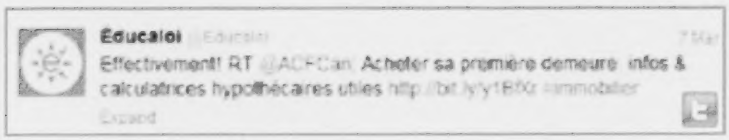
Avantages pour les Canadiens

En 2011-2012, le programme de littératie financière de l'ACFC a procuré les avantages suivants :

- Les enseignants dans les écoles secondaires, les établissements d'enseignement postsecondaire et les organisations communautaires partout au Canada ont pu accéder gratuitement à des ressources bilingues, faciles à utiliser, pour les intégrer à leurs programmes d'enseignement et les utiliser avec leurs élèves ou les membres de la collectivité.

- Les élèves et les jeunes, partout au pays, ont pu accéder gratuitement à des ressources d'apprentissage faciles à comprendre sur la gestion de l'argent et d'autres questions financières.

- L'ACFC a donné aux Canadiens les moyens d'agir en les aidant à acquérir les connaissances, les compétences et la confiance requises pour prendre des décisions éclairées en matière financière, qui contribuent à leur bien-être financier.



L'ACFC MISE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

En mai 2011, l'ACFC a établi sa présence sur **Twitter** et **YouTube** — deux plateformes de médias sociaux populaires qui occupent désormais une place importante dans nos communications.

Ces outils nous ont permis de joindre un plus grand nombre de Canadiens et de leur fournir en temps opportun des conseils sur les questions d'argent, en y intégrant des images et des contenus vidéo, audio et multimédia. Et surtout, les médias sociaux nous donnent des possibilités infinies de dialoguer avec les Canadiens, de mieux comprendre leurs besoins en information et de mieux y répondre.

Au cours de la première année, notre stratégie en matière de médias sociaux a eu un grand succès :

- Nous avons joint 1 400 suiveurs sur Twitter et plus de 450 000 utilisateurs.
- Les vidéos affichées sur la chaîne YouTube de l'ACFC ont été visionnées plus de 3 200 fois.
- Les commentaires reçus du public ont tous été positifs.
- Les partenaires et les groupes communautaires ont fait de nombreux commentaires sur la pertinence et l'importance des documents que nous partageons.
- Dans de nombreux cas, l'information affichée a amené les Canadiens à partager le contenu du site de l'ACFC sur leurs réseaux sociaux et à en discuter.
- Les journalistes nous ont régulièrement remerciés d'avoir « retweeté » leurs articles portant sur des sujets financiers.

En 2012-2013, nous assurerons notre présence sur d'autres réseaux sociaux, notamment Facebook et LinkedIn.

ACFC sur Twitter: @ACFCan @FCACan **ACFC sur YouTube: ACFCan FCACan**

« Notre arrivée dans les médias sociaux est une étape extrêmement importante pour nous.

Les consommateurs veulent avoir une information qui est facile à comprendre et ils la veulent à portée de main. Nous le comprenons bien. C'est pourquoi nous continuons de nous adapter et d'évoluer, et de concevoir des outils qui suscitent l'intérêt des Canadiens et transmettent l'information de la façon dont ils le veulent. »

— **André-Marc Allain,**
directeur, Marketing et communications, ACFC

SURVEILLANCE DE LA CONFORMITÉ ET APPLICATION DES LOIS

L'ACFC surveille et assure la conformité avec les lois, les règlements et les engagements du secteur qui ont pour objet de protéger les consommateurs de produits et services financiers.

Liens Connexes

Le présent rapport :

- Sommaire du rendement — Surveillance de la conformité et application des lois

Site Web de l'ACFC :

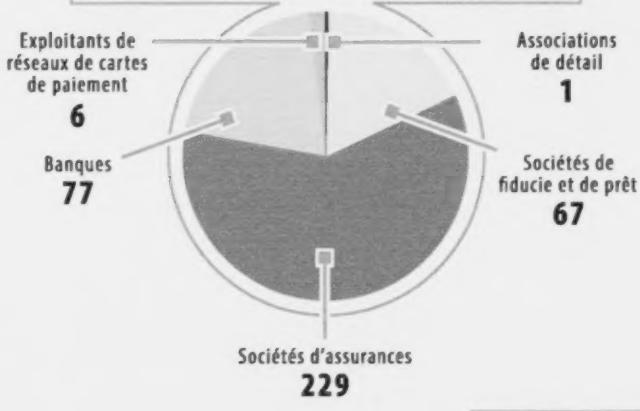
- Entités réglementées
- Lois, règlements et autres obligations

Ces mesures font en sorte que les entités financières réglementées fournissent les renseignements dont les consommateurs ont besoin pour prendre des décisions financières éclairées et qu'elles respectent des normes rigoureuses en ce qui concerne les pratiques commerciales touchant leurs clients.

Parmi les activités de l'ACFC figurent les suivantes :

- suivre de près les questions de conformité à l'échelle du secteur et à l'échelle des différentes entités financières, et mener des enquêtes relativement à ces questions;
- effectuer des examens annuels et des examens sur place;
- travailler avec les entités financières pour promouvoir une conformité accrue au sein du secteur, et les encourager à adopter des politiques et des pratiques internes efficaces, axées sur la mise en oeuvre des mesures de conformité visant les consommateurs ;
- surveiller le respect des codes de conduite volontaires et des engagements publics adoptés par l'industrie;
- collaborer avec d'autres organismes de réglementation au sein du secteur canadien des services financiers en ce qui concerne les questions de conformité importantes, et fournir des suggestions au gouvernement fédéral à propos des initiatives en matière de réglementation qui ont une incidence sur les consommateurs.

Au 31 mars 2012, l'ACFC supervisait les activités de 380 entités sous réglementation fédérale



Le Sénat du Canada @SenatCA 8 Déc.
Auj. à #BANC, 10h30 HNE: @ACCAP_Fr, @ACFCan discutent du Projet de loi S-5. Diff. web: bit.ly/1a7k2x #SenCA #cdnpoli
Expand

Rendement

En 2011-2012, l'ACFC a conservé son approche axée sur les risques pour assurer une surveillance proactive de la conduite des entités financières. Nous avons travaillé de manière efficace avec les entités pour cerner et résoudre les questions de conformité, ce qui a permis de réduire au minimum les effets néfastes sur les consommateurs de produits et services financiers.

Nous avons enquêté sur 1 268 cas potentiels de non-conformité avec les lois, règlements, codes de conduite et engagements publics, comparativement à 860 cas l'année précédente. Cette hausse est largement attribuable au fait que l'ACFC s'acquitte d'une nouvelle responsabilité, qui consiste à veiller au respect du *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit*. Au cours de l'exercice 2011-2012, la commissaire a établi trois constats de violation et imposé des sanctions totalisant 50 000 $ pour ces trois cas. Ce montant est compris dans le montant total de 212 500 $ inscrit au titre des paiement liés aux sanctions qui ont été reçus et traités au cours de l'exercice.

En 2011-2012, les cas les plus fréquents ont porté sur les frais liés aux comptes et sur les sanctions liées au remboursement anticipé des hypothèques. Ces dernières années, ce type de sanction a entraîné une augmentation notable du nombre de plaintes des consommateurs, qui portaient pour la plupart sur l'option du différentiel de taux d'intérêt qui figuret dans de nombreux contrats hypothécaires.

Le programme de surveillance de la conformité et d'application des lois a atteint ou dépassé tous ses objectifs de rendement au cours de l'exercice écoulé, y compris la conduite des activités de surveillance dans les délais établis. Pour des renseignements plus détaillés sur les résultats, veuillez consulter le sommaire du rendement qui se trouve à la page 41.

Cas les plus fréquents	2011-2012
	Dossiers ouverts
Frais liés aux comptes	74
Sanctions liées aux prêts hypothécaires	69
Refus d'ouvrir un compte	64

Résumé des activités liées à la conformité	2011-2012	
	2011-2012	2010-2011
Dossiers ouverts pour des cas liés à la conformité	1 112	641
Cas ayant fait l'objet d'une enquête pour raison de non-conformité possible[1]	1 268	860
Violations constatées	3	36
Ententes de conformité conclues avec des entités réglementées[2]	3	12
Plans d'action acceptés par les entités réglementées[3]	9	19

[1] Par « non-conformité », on entend une infraction aux lois, règlements, codes volontaires ou engagements publics.

[2] Une entente de conformité est un outil de conformité prévu par la loi. Il s'agit d'une entente conclue en bonne et due forme entre le commissaire de l'ACFC et la haute direction d'une institution réglementée. Une telle entente établit les mesures correctives que l'institution doit prendre pour se conformer aux dispositions visant les consommateurs qui lui sont applicables, dans un délai prescrit. Lorsqu'une institution financière ne met pas pleinement en oeuvre une entente de conformité, l'ACFC peut lui imposer des mesures d'exécution.

[3] La Direction de la conformité et de l'application de l'ACFC peut obliger une institution réglementée à dresser un plan d'action. Le plan doit préciser la cause de la non-conformité ainsi que les mesures que l'institution prévoit prendre pour rectifier la situation et éviter qu'elle ne se reproduise.

« La Direction de la conformité et de l'application a changé d'approche, pour passer d'une démarche dictée par les plaintes à une approche axée sur les risques. Auparavant, les agents de vérification de la conformité effectuaient principalement des enquêtes sur les plaintes qui nous étaient présentées. Désormais, ils mettent l'accent sur les domaines qui présentent des risques en matière de conformité au sein du secteur et ils engagent de façon proactive un dialogue avec les entités financières sur les problèmes de conformité qui pourraient surgir. Ils peuvent ainsi s'attaquer aux questions de conformité beaucoup plus rapidement, et nous sommes alors mieux placés pour provoquer des changements de comportement au sein des institutions financières. »

— John Rossi,
directeur, Conformité et application, ACFC

Principales initiatives

- **Amélioration du Modèle d'évaluation des risques**

Lancé en 2010-2011, le Modèle d'évaluation des risques de l'ACFC nous aide à mieux évaluer les risques que présentent les institutions financières au chapitre de la conformité et à déterminer la fréquence, la portée et l'objectif principal de nos activités en matière de conformité. Au cours de l'exercice 2011-2012, nous avons travaillé à l'amélioration et au renforcement du Modèle. Par exemple, nous avons examiné les résultats de la première série de rapports établis selon le Modèle, déterminé les changements à apporter pour accroître l'exactitude et l'utilité des rapports, préparé les changements à apporter au questionnaire du Modèle et travaillé avec un consultant externe pour mettre les changements en œuvre.

- **Communications liées à la conformité**

La communication avec les entités réglementées est un volet important de nos activités. Pour aider le secteur financier à s'acquitter des obligations énoncées dans les règlements nouveaux et en vigueur (notamment le nouveau code de conduite concernant l'information sur le remboursement anticipé des hypothèques, adopté en mars 2012), des directives du commissaire ont été préparées sur les quatre sujets suivants : divulgation de la pénalité pour remboursement anticipé des hypothèques; consentement à l'augmentation de la limite de crédit; application du Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit au préavis de 90 jours d'augmentation ou d'ajout de frais; formulaires de demande de carte de crédit en ligne et par d'autres moyens électroniques, et encadrés informatifs. Nous avons également publié un bulletin sur la conformité qui traite du *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit* et de son application aux opérations de débit en ligne. En outre, nous avons continué de préparer des rapports sur la conformité à l'intention du ministre des Finances pour l'informer des questions importantes qui ont une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers, et de la façon dont l'ACFC travaille avec les entités réglementées pour résoudre ces questions.

- **Mises à jour du Cadre de conformité**

En 2011-2012, nous avons actualisé plusieurs éléments de notre Cadre de conformité pour les harmoniser avec l'approche de surveillance adoptée par l'ACFC, plus proactive et axée sur les risques. Par exemple, nous avons révisé nos modèles de communication concernant la façon dont les entités réglementées doivent rendre compte des plaintes à l'ACFC, et nous avons créé un modèle interactif en ligne du Cadre, qui remplace la version existante sur papier. La nouvelle version est plus attrayante sur le plan visuel et plus conviviale pour le personnel des entités réglementées, et elle leur donne la possibilité de rechercher davantage de détails, de liens et de ressources.

- **Outils pour les agents de vérification de la conformité**

Nous avons élaboré de nouveaux outils pour aider les agents de vérification de la conformité de l'ACFC à accomplir leurs tâches selon une approche plus coordonnée. Mentionnons à ce chapitre une matrice de collecte de données qui permet d'optimiser la cueillette d'information concernant des portefeuilles d'institutions financières donnés et un guide sur la recommandation des mesures de conformité.

- **Processus de déclaration volontaire**

  Dans le cadre d'un projet pilote, nous avons poursuivi la mise en œuvre et l'amélioration d'une nouvelle approche rationalisée concernant la déclaration volontaire des cas liés à la conformité par les entités financières. L'approche met davantage l'accent sur les tendances qui pourraient être des indicateurs de problèmes systémiques en matière de conformité, plutôt que sur les questions de portée plus limitée qui sont l'objet des différentes plaintes. Pour tirer parti du succès du projet pilote, la Direction de la conformité et de l'application travaille à l'élaboration d'un plan pour l'adoption de la nouvelle approche à l'échelle du secteur dans son ensemble.

Avantages pour les Canadiens

En 2011-2012, le programme de surveillance de la conformité et d'application des lois de l'ACFC a procuré les avantages suivants :

- Grâce à notre processus de gestion des cas et aux améliorations constantes qui y sont apportées, l'ACFC a contribué à faire en sorte que les plaintes des consommateurs soient traitées du point de vue de la conformité et que les principales questions de conformité systémiques soient cernées et réglées par les entités financières en cause.

- Au moyen de mesures de surveillance de la conformité et de mesures d'exécution, l'ACFC a amené les institutions financières à modifier de façon importante leur comportement, ce qui s'est traduit par des améliorations notables du niveau de conformité global des institutions.

- Depuis l'adoption d'une approche davantage axée sur les risques, le travail de surveillance de l'ACFC est devenu plus transparent et ciblé. Nous pouvons repérer les problèmes de conformité potentiels et tenter d'y remédier plus tôt, plus rapidement et plus efficacement.

- En préconisant des communications solides et proactives avec les entités financières avant que les nouvelles exigences des règlements ou des codes n'entrent en vigueur, l'ACFC a contribué à éviter que d'éventuels problèmes de conformité ne se présentent et aient des effets négatifs sur les consommateurs de produits et services financiers.

- En établissant des directives à l'intention du secteur, l'ACFC :
  - a cherché à accroître la clarté de l'information que les entités financières fournissent aux consommateurs pour que ceux-ci puissent mieux comprendre leurs droits et responsabilités;
  - a permis aux entités de mieux comprendre la façon de mettre en œuvre les lois, règlements, codes de conduite et engagements publics nouvellement adoptés.

- Grâce au travail qu'elle accomplit avec le gouvernement fédéral et d'autres organismes de réglementation dans le cadre d'initiatives législatives et réglementaires, l'ACFC contribue à s'assurer que le Canada continue de disposer d'un cadre réglementaire solide, en évolution, qui protège les consommateurs de produits et services financiers et stimule la concurrence sur le marché.

SERVICES INTERNES

Les groupes de services intégrés de l'ACFC soutiennent la gestion efficace et l'exécution efficiente des programmes de l'Agence.

Fonctions du programme des services internes :

- planification générale et établissement de rapports
- mesure et évaluation du rendement
- gestion des risques
- services de vérification
- gestion financière
- gestion des ressources humaines
- gestion des données
- technologie de l'information
- sécurité et protection des renseignements personnels
- gestion des installations
- achats

Le personnel du programme des services internes s'assure que l'ACFC adopte et utilise des pratiques exemplaires pour gérer ses programmes et ses ressources humaines, et qu'elle met en oeuvre les politiques, les procédures et la structure hiérarchique qui conviennent.

Rendement

Le programme des services internes a atteint avec succès ses objectifs de rendement pour l'exercice 2011-2012, et aucune constatation de non-conformité n'a été faite à l'issue des vérifications et des examens indépendants menés relativement aux politiques du gouvernement du Canada applicables à l'ACFC. Pour des renseignements plus détaillés sur les résultats, consultez le sommaire du rendement qui se trouve à la page 43.

Principales initiatives

- **Profil de risque organisationnel**

  L'ACFC a mis à jour son cadre de gestion des risques et ses outils pour les registres des risques, pour chaque programme et direction responsable. Cette information a été regroupée et a servi à actualiser le profil de risque de l'Agence. Elle a par ailleurs été des plus utiles pour l'élaboration du plan de vérification interne de l'ACFC.

- ***Politique sur le contrôle interne***

  L'ACFC est assujettie à la *Politique sur le contrôle interne* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, dont l'objectif est de s'assurer que les risques associés à la gestion des ressources publiques sont convenablement gérés, au moyen de contrôles comptables et financiers internes efficaces. Afin de favoriser un haut niveau de conformité avec cette politique, nous avons évalué la conception et l'efficacité opérationnelle des contrôles à l'échelle de l'entité (concernant l'organisation dans son ensemble) ainsi que les contrôles au niveau des opérations (concernant les opérations prises individuellement).

- **Planification des locaux**

  Compte tenu du mandat élargi et de la main-d'œuvre accrue de l'Agence, nous avons dressé et mis en œuvre des plans prévoyant l'aménagement de nouveaux bureaux dans les locaux qu'occupe l'ACFC à Ottawa. Les employés des services internes ont travaillé avec d'autres organisations fédérales et des experts-conseils pour déterminer les conditions optimales en ce qui concerne la conception des bureaux, l'espacement et la location.

- **Stratégie liée à la technologie de l'information**

  Nous avons poursuivi l'élaboration et la mise en œuvre d'éléments clés de la stratégie de l'Agence en matière de technologie de l'information. En un premier temps, nous avons actualisé les flux des travaux associés aux processus opérationnels pour chaque secteur de programme de l'ACFC, et nous avons élaboré de nouveaux flux au besoin. Ce faisant, nous avons confirmé les exigences opérationnelles courantes et nous en avons repéré de nouvelles qui pourraient bénéficier d'une simplification ou d'une automatisation des processus. En outre, nous avons consacré de nouvelles ressources à la mise en œuvre de notre système de gestion du contenu du site Web; cette mesure contribuera à simplifier l'affichage du contenu.

Liens Connexes

Le présent rapport :
- Sommaire du rendement — Services internes

Avantages pour les canadiens

En 2011-2012, le programme des services internes a contribué aux progrès accomplis par l'ACFC à l'égard de tous ses résultats stratégiques, priorités et activités, en faisant en sorte que les programmes de l'Agence fonctionnent d'une manière plus efficace et efficiente.

LES CHIFFRES

Plaintes générales des consommateurs non liées à la conformité

(ne comprend pas les demandes de renseignements généraux ni les cas liés à la conformité)

Nature des plaintes	Nombre de plaintes		
	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Crédit	249	237	344
Cartes de crédit	814	922	765
Comptes de dépôt	896	779	724
ACFC	15	13	12
Institutions financières ou autres sociétés	538	414	340
Littératie financière	4	7	24
Assurances	189	273	248
Placements	282	273	252
Marges de crédit	100	75	197
Prêts	151	173	187
Hypothèques	333	374	425
Prêts sur salaire	35	21	29
Publications	2	3	2
Renvois à d'autres ministères ou organismes	707	794	510
Divers	95	47	40
Total	**4 410**	**4 405**	**4 099**

Plaintes des consommateurs et des commerçants liées à la conformité

(ne comprend pas les plaintes signalées par les institutions financières sous réglementation fédérale ni les questions de conformité initialement signalées par l'ACFC)

Nature des plaintes	Nombre de plaintes		
	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Dispositions visant les consommateurs			
Fermetures de succursales	1	5	8
Chèques	3	9	4
Vente liée avec coercition	3	1	5
Procédures de traitement des plaintes	15	11	1
Conformité des sociétés affiliées	0	1	0
Coût d'emprunt — généralités	2	0	2
Coût d'emprunt — cartes de crédit	92	66	28
Coût d'emprunt — marges de crédit	8	9	3
Coût d'emprunt — prêts	11	3	0
Coût d'emprunt — hypothèques	35	29	38
Pratiques commerciales en matière de crédit	20	11	S.O.
Comptes de dépôt	40	19	11
Instruments de type dépôt	1	S.O.	S.O.
Divulgation des frais pour les services	0	0	0
Divulgation des taux d'intérêt	1	1	2
Non-communication des coordonnées de l'ACFC	0	0	0
Comptes de dépôt indiciels	0	0	1
Billets à capital protégé	0	0	S.O.
Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité	0	1	3
Produits enregistrés	1	S.O.	S.O.

Plaintes des consommateurs et des commerçants liées à la conformité (suite)

(ne comprend pas les plaintes signalées par les institutions financières sous réglementation fédérale ni les questions de conformité initialement signalées par l'ACFC)

Nature des plaintes	Nombre de plaintes		
	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Codes de conduite			
Activités d'assurance autorisées	26	11	4
Code destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit	75[1]	12	S.O.
Code relatif aux cartes de débit	32	10	10
Protection des consommateurs dans le commerce électronique	0	0	S.O.
Code sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises	0	2	3
Engagements publics			
Accessibilité des procédures de traitement des plaintes	0	1	1
Entente sur l'offre de comptes à frais modiques	0	0	0
Cartes de crédit — généralités	0	0	0
Lignes directrices applicables au transfert des régimes enregistrés	13	5	2
Période de retenue sur les chèques	0	0	0
Interac	0	0	0
Rédaction des documents hypothécaires en langage simple	0	0	0
Sécurité en ligne	1	1	S.O.
Engagement relatif à des services non sollicités	8	1	1
Visa e-Promesse	1	1	3
Cartes de crédit – responsabilité zéro	20	12	9
Cartes prépayées – responsabilité zéro	0	0	0
Généralités	0	0	0
Total	**409**	**222**	**139**

S.O. = sans objet, car l'ACFC n'était pas responsable de la surveillance à cet égard à l'époque.

[1] Le nombre de plaintes a beaucoup augmenté en 2011-2012 par rapport aux années précédentes, car l'ACFC s'est chargée de la responsabilité prescrite par règlement de surveiller le respect du *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit*, instauré en 2010.

Vérifications internes et évaluations

Nom	Type	Domaine	État d'avancement	Date d'achèvement
Évaluation formative	Évaluation	Sous-activité de programme – Littératie financière	En cours	Décembre 2012

Approvisionnement écologique

Activité	Mesure du rendement	Cible	État d'avancement	Commentaires
Formation du personnel responsable de l'approvisionnement et de la gestion du matériel, ainsi que des détenteurs de cartes d'achat	Pourcentage des employés responsables de l'approvisionnement et de la gestion du matériel ainsi que des détenteurs de cartes d'achat ayant suivi une formation officielle sur l'approvisionnement écologique (p. ex. le cours en ligne Achats écologiques C215 de l'École de la fonction publique du Canada)	100 %, d'ici la fin de l'exercice 2011-2012	Reporté à 2012-2013	À l'ACFC, deux employés sont responsables des acquisitions, de l'approvisionnement et de la gestion du matériel. L'un de ces postes est devenu vacant au cours de l'exercice et un membre du personnel y est affecté temporairement. Par conséquent, la participation au cours sur les achats écologiques a été reportée à 2012-2013.
Évaluations du rendement	Des facteurs environnementaux seront pris en compte dans les évaluations de rendement du gestionnaire des Services administratifs ainsi que des experts fonctionnels en approvisionnement	100 %, au 1er avril 2011	0 %	Des facteurs environnementaux seront pris en compte dans les évaluations de rendement de 2012-2013 du gestionnaire des Services administratifs ainsi que des experts fonctionnels en approvisionnement.

Approvisionnement écologique (suite)

Activité	Mesure du rendement	Cible	État d'avancement	Commentaires
Processus et contrôles de l'approvisionnement	Les documents contractuels seront révisés pour y inclure une disposition visant les facteurs environnementaux dont il faut tenir compte dans l'exécution du travail requis	Achèvement au 31 mars 2012	Reporté à 2012-2013, dans le cadre de l'examen exhaustif des documents contractuels de l'Agence	l'ACFC a prévu un examen complet et une mise à jour de tous ses documents contractuels en 2012-2013. Cet examen portera sur tous les éléments des documents contractuels, y compris les facteurs environnementaux.
Recours à des instruments d'approvisionnement écologique regroupés pour les biens et les services	Impression commerciale : publications et feuilles à plat	100 %	100 %	
	Mobilier de bureau	100 %	100 %	

Écologisation des opérations gouvernementales

Bien que l'ACFC ne soit pas visée par la Stratégie fédérale de développement durable, elle a décidé de contribuer volontairement à l'atteinte de deux des cibles établies dans la section Écologisation des opérations gouvernementales de la Stratégie.

a) Équipements électroniques et électriques excédentaires

Cible établie dans la Stratégie fédérale de développement durable :

D'ici le 31 mars 2014, chaque ministère réutilisera ou recyclera tous les équipements électroniques et électriques excédentaires de façon écologique et sécuritaire.

Mesure du rendement	Cible 2011-2012	Résultats réels 2011-2012
Nombre total de locaux ministériels dotés d'un plan de mise en œuvre pleinement exécuté en matière d'équipements électroniques et électriques excédentaires, exprimé en un pourcentage de tous les locaux, à la fin de tout exercice donné	100 %	100 %

Situation actuelle/commentaires

- Actuellement, l'ACFC suit les politiques, directives et lignes directrices du gouvernement du Canada sur l'élimination de tous les équipements électroniques et électriques excédentaires. Les équipements excédentaires sont réutilisés dans le cadre des programmes en vigueur (p. ex. Programme des ordinateurs pour les écoles, Distribution des biens de la Couronne).

- Les locaux de l'ACFC sont tous situés au même endroit.

b) Objectif de réduction des unités d'impression

Cible établie dans la Stratégie fédérale de développement durable :

D'ici le 31 mars 2013, chaque ministère atteindra un rapport moyen de 8:1 employés de bureau par unité d'impression. Les ministères appliqueront la cible lorsque le permettent les niveaux d'occupation des bâtiments, les facteurs de sécurité et la configuration des locaux.

Mesure du rendement	Cible 2011-2012	Résultats réels 2011-2012
Rapport entre le nombre d'employés de bureau et le nombre d'unités d'impression à la fin de l'exercice donné, lorsque le permettent les niveaux d'occupation des bâtiments, les facteurs de sécurité et la configuration des locaux	8:1	8:1

Situation actuelle/commentaires

- Une unité d'impression est définie comme étant une micro-imprimante ou une imprimante réseau/un appareil multifonctionnel (imprimante, télécopieur, scanneur).
- Le personnel de bureau se compose d'employés nommés pour une période indéterminée, d'employés nommés pour une période déterminée, d'employés occasionnels et d'étudiants, qui sont embauchés à temps plein ou à temps partiel. Il comprend aussi les employés de soutien administratif provenant d'agences de placement qui sont embauchés de façon temporaire.
- L'ACFC comptait en tout 9 unités d'impression et 71 employés de bureau au 31 mars 2012.

Sommaire du rendement

Cette section porte sur le rendement de l'ACFC par rapport aux cibles et aux résultats escomptés que nous avons énoncés dans notre Plan d'activités 2011-2014. Les « fiches de rendement » qui suivent résument les résultats obtenus en 2011-2012 et brossent un tableau clair et concis de nos réussites au cours de l'année écoulée.

Information des consommateurs et développement des connaissances financières de base

Éducation des consommateurs

Ressources financières en 2011-2012 (millions de dollars)		Ressources humaines en 2011-2012 (équivalents temps plein)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
4,63	4,12	26,6	26,6

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2011-2012	État du rendement	Sommaire du rendement
L'information de l'ACFC destinée aux consommateurs est utile, facile à comprendre et pertinente pour la prise de décisions	Degré de satisfaction des consommateurs en ce qui concerne l'utilité et la pertinence de l'information et la facilité à la comprendre	Taux de satisfaction moyen de 3,5 sur une échelle de 0 à 5	Dépassé	Cote moyenne pondérée de 4,09 sur 5 pour les ressources de l'ACFC en matière d'éducation des consommateurs. Se ventile comme suit : – outils interactifs : 4,10 – publications sur le Web : 3,61 – publications imprimées : 4,52
Les Canadiens peuvent accéder facilement à l'information concernant les produits/services financiers et les droits des consommateurs en matière financière énoncés dans les lois fédérales	Les documents (imprimés et électroniques) élaborés pour l'éducation des consommateurs portent sur tout l'éventail de produits et de services financiers et sur tous les droits des consommateurs en matière financière énoncés dans les lois fédérales	D'ici le 31 mars 2012, un outil de planification de la retraite et d'autres ressources seront disponibles en format électronique D'ici le 31 mars 2012, examiner toutes les publications et l'information sur le Web pour s'assurer que des documents portant sur tous les droits des consommateurs en matière financière sont à la disposition des Canadiens	Atteint en grande partie	Une section *Planifier sa retraite* a été ajoutée à la nouvelle série en ligne sur les événements de la vie, avec des renseignements connexes, des feuilles de travail, des publications et une foire aux questions. Une analyse de rentabilisation a été faite pour l'outil de planification de la retraite, mais l'élaboration a été remise à 2012-2013. Un examen des ressources de l'ACFC a révélé que de l'information était fournie sur tous les droits des consommateurs de produits et services financiers, à deux petites exceptions près. L'information manquante a été ajoutée aux ressources pertinentes destinées aux consommateurs.

Éducation des consommateurs
(suite)

Ressources financières en 2011-2012 (millions de dollars)		Ressources humaines en 2011-2012 (équivalents temps plein)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
4,63	4,12	26,6	26,6

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2011-2012	État du rendement	Sommaire du rendement
Les tendances du marché et les questions nouvelles ayant une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers sont suivies de près et évaluées	Des projets de recherche sont réalisés dans les délais convenus	D'ici le 31 mars 2012, un rapport de recherche est produit sur les ressources disponibles concernant la planification de la retraite et l'épargne, et les lacunes sont décelées, le cas échéant	Entièrement atteint	Une analyse du contexte a été menée à bien pour déterminer les outils pour la planification de la retraite et l'épargne à la disposition des Canadiens. Elle a révélé des lacunes qui pourraient être comblées par l'ACFC.
		D'ici le 31 mars 2012, un processus consultatif visant à recueillir les commentaires des intervenants et des partenaires en vue de l'élaboration du plan de recherche 2012-2014 est mené à bien	Entièrement atteint	Les consultations ont consisté en des réunions et des discussions avec les principaux intervenants, dans tout le Canada, y compris d'autres organisations gouvernementales, des universitaires experts en la matière, des protecteurs du citoyen/organismes de règlement des différends et des associations sectorielles. Les consultations ont permis à l'ACFC de définir et de confirmer les priorités en matière de recherche.
		D'ici le 31 mars 2012, un sondage est mené à bien visant à évaluer les progrès/ produire des données de référence concernant la mesure dans laquelle les consommateurs connaissent leurs droits et responsabilités	Entièrement atteint	Sondage mené en partenariat avec Ipsos Reid. Les résultats révèlent que le niveau de connaissance des Canadiens a augmenté ou est demeuré stable depuis 2006.

Éducation des consommateurs
(suite)

Ressources financières en 2011-2012 (millions de dollars)		Ressources humaines en 2011-2012 (équivalents temps plein)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
4,63	4,12	26,6	26,6

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2011-2012	État du rendement	Sommaire du rendement
L'information sur les produits/services financiers et les droits des consommateurs en matière financière est présentée dans un langage clair	Les ressources pour l'éducation des consommateurs respectent les principes de l'ACFC sur le langage clair	Toutes les nouvelles ressources sont élaborées dans le respect des principes de l'ACFC sur le langage clair et ces principes sont appliqués lorsque les ressources sont mises à jour	Entièrement atteint	Toutes les ressources pour l'éducation des consommateurs, y compris les publications, les fiches-conseils, les outils interactifs et le contenu Web, ont été examinées pour s'assurer qu'elles respectent les principes du langage clair adoptés par l'ACFC.
Les Canadiens utilisent les ressources de l'ACFC pour l'éducation des consommateurs	Nombre de Canadiens utilisant les ressources de l'ACFC pour l'éducation des consommateurs	Augmentation de 5 % par rapport à l'exercice précédent :		
		– du nombre de visites du site Web	Dépassé	Augmentation de 12 % du nombre de visites du site Web (se chiffre à 640 100).
		– de l'utilisation des outils interactifs	Non atteint	Augmentation de 2 % de l'utilisation des outils interactifs.
		– du nombre de publications distribuées aux consommateurs et aux partenaires	Non atteint	Augmentation de 2 % du nombre de publications imprimées distribuées. Baisse de 8 % du nombre de publications électroniques téléchargées.

Littératie financière

Ressources financières en 2011-2012 (millions de dollars)		Ressources humaines en 2011-2012 (équivalents temps plein)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
2,00	1,66	6	6

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2011-2012	État du rendement	Sommaire du rendement
Les ressources de l'ACFC pour la littératie financière contribuent à l'acquisition et à l'amélioration des connaissances financières de base	Pourcentage des utilisateurs qui reconnaissent que les ressources de l'ACFC pour la littératie financière contribuent à l'acquisition et à l'amélioration des connaissances financières de base	D'ici le 31 mars 2012, le processus courant de rétroaction en ligne est simplifié ou restructuré pour accroître le taux de réponse des utilisateurs et recueillir des données de référence pertinentes	Atteint en grande partie	Les formulaires d'évaluation de *La Zone* ont été raccourcis, révisés et affichés en ligne, mais les taux de réponse à la fin de l'exercice étaient inchangés. Une deuxième révision est en cours pour rendre le sondage encore plus simple afin d'accroître les taux de réponse.
Les Canadiens utilisent les ressources de l'ACFC pour l'éducation des consommateurs	Nombre de Canadiens utilisant les ressources de l'ACFC pour l'éducation des consommateurs	Augmentation de 10 % par rapport à l'année précédente du nombre d'inscriptions d'étudiants en ligne à *La Zone*	Atteint	Augmentation de 10 %.
		Augmentation de 5 % par rapport à l'année précédente du nombre d'inscriptions en ligne d'éducateurs à *La Zone*	Non atteint	Baisse de 42 % par rapport à l'année précédente. Des sondages sont en voie d'élaboration pour recueillir les commentaires d'enseignants qui utilisent toujours ou ont déjà utilisé *La Zone*, en vue d'améliorer les fonctionnalités de la plateforme des enseignants.
		Augmentation de 5% par rapport à l'année précédente du nombre de commandes du *Cahier du participant* et du *Guide de l'animateur* pour l'atelier *Finances personnelles : notions de base*	Non atteint	*Cahier du participant* : nombre de commandes inférieur de 49 % à la cible. *Guide de l'animateur* : nombre de commandes inférieur de 48 % à la cible. Nous n'avons pas fait la promotion de ces ressources autant que l'année précédente. En 2012-2013, nous mènerons davantage d'activités promotionnelles.
L'information sur les produits/services financiers et les droits des consommateurs en matière financière est présentée dans un langage clair	Les ressources pour la littératie financière respectent les principes de l'ACFC sur le langage clair	Toutes les nouvelles ressources sont élaborées dans le respect des principes de l'ACFC sur le langage clair et ces principes sont appliqués lorsque les ressources sont mises à jour	Atteint	Toutes nos ressources sont élaborées dans le respect des principes de l'ACFC sur le langage et la présentation clairs. L'ACFC travaille avec des spécialistes du langage clair et de la littératie pour élaborer ses ressources éducatives.

Surveillance de la conformité et application des lois

(EFF = entité financière sous réglementation fédérale)

Ressources financières en 2011-2012 (millions de dollars)		Ressources humaines en 2011-2012 (équivalents temps plein)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
3,57	3,04	21,6	21,6

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2011-2012	État du rendement	Sommaire du rendement
Établissement des éventuels cas de non-conformité avec les dispositions visant les consommateurs et de non-respect des codes de conduite et engagements publics des EFF, et conduite d'enquêtes avec promptitude	Les délais établis pour les activités de surveillance sont respectés	Des examens et des évaluations sont menés dans les délais établis. Les délais seront établis en fonction du type d'examen/d'évaluation et de la complexité de la question de conformité	Entièrement atteint	Tous les examens et toutes les évaluations ont été menés dans les délais fixés.
		100 % des plaintes sont classées selon leur nature dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de leur réception à la Direction de la conformité et de l'application	Atteint en grande partie	96 % des plaintes ont été classées dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de leur réception. Le manque de personnel explique en partie pourquoi cet objectif n'a pas été entièrement atteint. Des mesures de dotation ont été prévues pour 2012-2013.
		100 % des préoccupations décelées dans les cas liés à la conformité sont portées à l'attention des EFF en cause, dans un délai de 30 jours ouvrables à compter de la date d'ouverture du dossier	Atteint en grande partie	87 % des préoccupations décelées dans les cas liés à la conformité ont été portées à l'attention des EFF dans un délai de 30 jours ouvrables. Le manque de personnel explique en partie pourquoi cet objectif n'a pas été entièrement atteint. Des mesures de dotation ont été prévues pour 2012-2013.
		Les enquêtes relatives aux éventuels cas de non-conformité avec les dispositions visant les consommateurs sont menées à bien dans le délai de deux ans prévu par la loi	Entièrement atteint	Toutes les enquêtes ont été menées dans le délai prévu.

Surveillance de la conformité et application des lois (suite)

(EFF = entité financière sous réglementation fédérale)

Ressources financières en 2011-2012 (millions de dollars)		Ressources humaines en 2011-2012 (équivalents temps plein)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
3,57	3,04	21,6	21,6

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2011-2012	État du rendement	Sommaire du rendement
Application des mesures de conformité ou d'exécution aux EFF pour combler les lacunes en matière de conformité	Les mesures de conformité et d'exécution sont prises avec vigilance	80 % des mesures d'exécution informelles sont préparées et présentées aux EFF au cours des 180 jours qui suivent le repérage d'un éventuel cas de non-conformité avec les dispositions visant les consommateurs, les codes de conduite ou les engagements publics	Dépassé	98 % des mesures d'exécution informelles ont été préparées et présentées dans le délai fixé.
	La prise de mesures correctives pour combler les lacunes en matière de conformité est surveillée	100 % des mesures correctives prises pour combler les lacunes en matière de conformité (plan d'action informel et entente de conformité) sont examinées au cours des 90 jours qui suivent la date d'échéance	Entièrement atteint	100 % des mesures correctives prises pour combler les lacunes en matière de conformité ont été examinées au cours des 90 jours suivant la date d'échéance.
Les EFF comprennent le rôle de l'ACFC et leurs obligations envers les consommateurs, et elles sont encouragées à adopter des politiques et des procédures pour remplir ces obligations	Une solide relation de surveillance avec les EFF est entretenue	Des lettres préliminaires sont envoyées aux nouvelles EFF au cours des 60 jours qui suivent la réception de l'autorisation de fonctionnement	Entièrement atteint	Deux lettres préliminaires ont été envoyées à des EFF en 2011-2012.
		Des réunions sont tenues chaque année avec 25 % des EFF de dépôt/prêt ou des EFF choisies	Dépassé	Des réunions ont eu lieu avec 45 % des EFF en 2011-2012.
		Les EFF sont informées des exigences législatives nouvelles ou modifiées au cours des dix jours ouvrables suivant leur entrée en vigueur	Entièrement atteint	Les EFF ont été informées de quatre nouveaux ensembles de règlements/lois dans les dix jours suivant leur entrée en vigueur.
		L'information destinée à la section Pour l'industrie du site Web de l'ACFC sera fournie aux dates limites établies pour le renouvellement du site Web	Entièrement atteint	L'information destinée à la section Pour l'industrie du site Web de l'ACFC a été fournie à temps.

Services internes

Ressources financières en 2011-2012 (millions de dollars)		Ressources humaines en 2011-2012 (équivalents temps plein)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
3,24	3,33	15,4	15,4

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2011-2012	État du rendement	Sommaire du rendement
L'Agence a en place de bonnes pratiques pour gérer et exécuter ses programmes de façon efficace et efficiente, et en conformité avec les politiques et le Cadre de responsabilisation de gestion du gouvernement du Canada	Vérifications ou examens indépendants des éléments liés à l'application, par l'ACFC, de ses propres politiques et procédures, ainsi que des politiques du gouvernement du Canada qui lui sont applicables	Pour les politiques applicables à l'ACFC, aucune observation importante n'est formulée dans les rapports de vérification ou d'examen (c.-à-d. aucun constat de non-conformité)	Entièrement atteint	Les vérifications et tests indépendants suivants ont été menés : *Politique sur le contrôle interne* : La conception et la mise à l'essai des contrôles au niveau de l'entité et au niveau des opérations ont eu lieu en 2010-2011 et en 2011-2012. Selon les constatations découlant des deux séries de tests, les possibilités d'amélioration n'ont pas été jugées importantes. *Politique sur la structure de gestion, des ressources et des résultats* : En 2011-2012, l'ACFC a fait partie de l'échantillon du Bureau du contrôleur général du Canada aux fins de la vérification horizontale liée à la *Politique sur la structure de gestion, des ressources et des résultats*. Selon les constatations préliminaires, les possibilités d'amélioration n'ont pas été jugées importantes.

POINTS SAILLANTS FINANCIERS

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme fédéral financé en majeure partie par les cotisations que versent les entités financières sous réglementation fédérale.

Dans son budget de 2008, le gouvernement du Canada a proposé d'allouer à l'Agence un financement permanent jusqu'à concurrence de 2 millions de dollars par an, à compter de 2008-2009. L'ACFC a droit à des crédits parlementaires, conformément au paragraphe 13(3) de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Ce financement vise à soutenir les efforts déployés pour améliorer la littératie financière au Canada.

Les dépenses totales de l'ACFC pour l'exercice 2011-2012 se sont chiffrées à 12,15 millions de dollars, soit une augmentation de 523 300 $ ou de 4,5 % par rapport à l'exercice 2010-2011. L'augmentation des dépenses est essentiellement attribuable à une hausse des coûts relatifs aux ressources humaines et à de nouveaux investissements dans les locaux et l'infrastructure technologique.

Les coûts relatifs aux locaux se sont chiffrés à 1 028 200 $, soit une augmentation de 369 300 $ attribuable aux frais de location de bureaux additionnels, à l'amortissement des améliorations apportées à l'édifice et aux investissements en mobilier et en équipement nécessaires pour accueillir le personnel additionnel requis en raison du mandat élargi (voir ci-dessous).

Les dépenses relatives à la gestion de l'information et à la technologie de l'information ont totalisé 703 800 $, soit une augmentation de 113 500 $ par rapport à l'année précédente. L'augmentation est entièrement attribuable à la mise en œuvre des projets à long terme que constituent le renouvellement du site Web et le système de gestion du contenu, des projets nécessaires pour soutenir nos activités de surveillance et d'éducation financière qui évoluent au fil du temps. Ces projets avaient été dans une large mesure reportés à l'exercice 2011-2012; ils ne sont pas liés au mandat élargi. Pour couvrir les dépenses relatives à ces deux projets, une réaffectation des fonds non associés au mandat élargi a été effectuée au cours de la première moitié de l'année.

Les augmentations susmentionnées ont été dans l'ensemble compensées par une réduction des coûts des services professionnels (inférieurs de 872 400 $ comparativement à l'exercice 2010-2011). L'un des principaux facteurs ayant contribué à cette réduction est la résiliation, en juillet 2011, du protocole d'entente conclu avec la Société d'assurance-dépôts du Canada, alors que le Centre de services aux consommateurs était réinstallé dans les locaux de l'ACFC. En outre, des retards se sont produits dans l'élaboration de l'une de nos ressources éducatives, qui devra être réalisée au cours de l'exercice 2012-2013. Qui plus est, les dépenses liées à la publicité en 2011-2012 ont baissé de 242 200 $ comparativement à l'exercice 2010-2011.

La hausse des coûts relatifs aux ressources humaines est largement attribuable au mandat élargi de l'ACFC, qui est entré en vigueur au deuxième trimestre de 2010-2011. Le gouvernement fédéral a élargi le mandat de l'ACFC en lui confiant de nouvelles responsabilités, notamment les suivantes :

- **effectuer des recherches** sur les questions et tendances nouvelles qui pourraient avoir une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers. Il en a découlé la création d'une fonction de recherche spécialisée au sein de l'ACFC pour soutenir nos principaux programmes pour l'éducation des consommateurs et la protection des consommateurs;

- **surveiller les exploitants de réseaux de cartes de paiement**, outre les entités déjà assujetties à la surveillance de l'ACFC — c'est-à-dire toutes les banques et toutes les sociétés d'assurances, de fiducie et de prêt ainsi que les associations de détail sous réglementation fédérale.

En outre, le déménagement du Centre de services aux consommateurs a contribué à l'augmentation des coûts relatifs aux ressources humaines.

Depuis ses débuts, l'Agence a suivi le principe de gestion selon lequel elle devait se concentrer sur l'exécution des programmes prévus par la loi. Nous avons donc décidé d'avoir recours à des services communs et partagés en ce qui concerne les services organisationnels génériques, lorsque cette formule est valable du point de vue de la rentabilité.

Grâce à des partenariats de gestion stratégiques, l'Agence bénéficie toujours de la marge de manœuvre requise pour gérer les programmes en évolution de la façon la plus rentable et efficace possible.

ÉTATS FINANCIERS

Agence de la consommation en matière financière du Canada — Exercice terminé le 31 mars 2012

Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers

La direction de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) doit répondre de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints pour les exercices terminés le 31 mars 2011 et le 31 mars 2012, et de tous les renseignements qui y figurent. Les états financiers ont été préparés par la direction, conformément aux Normes internationales d'information financière.

Certaines données figurant dans les états financiers sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, et tiennent compte de l'importance relative des postes en question. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation de rapports, la direction tient des comptes qui permettent l'enregistrement centralisé des opérations financières de l'ACFC.

Il incombe également à la direction de tenir un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers, conçu pour donner une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que les actifs sont protégés et que les opérations sont dûment autorisées et comptabilisées en conformité avec la *Loi sur la gestion des finances publiques* et d'autres lois, règlements, autorisations et politiques applicables.

La direction veille aussi à assurer l'objectivité et l'intégrité des données figurant dans ses états financiers en sélectionnant soigneusement des employés qualifiés et en assurant leur formation et leur perfectionnement, en adoptant une structure organisationnelle permettant une répartition appropriée des responsabilités, en se dotant de programmes de communication faisant en sorte que tous les employés de l'ACFC comprennent les règlements, les politiques, les normes et les pouvoirs de gestion, et en évaluant chaque année l'efficacité du système de contrôle interne en matière de rapports financiers.

Une évaluation pour l'exercice s'étant terminé le 31 mars 2012 a été effectuée conformément à la *Politique sur le contrôle interne* du Secrétariat du Conseil du Trésor, et les résultats ainsi que le plan d'action qui en découlent sont résumés dans l'annexe.

Le système de contrôle interne en matière de rapports financiers est conçu pour atténuer les risques en les maintenant à un niveau raisonnable. Il s'appuie sur un processus continu consistant à cerner les risques principaux, à évaluer l'efficacité des principaux contrôles utilisés et à apporter les ajustements qui s'imposent.

L'efficacité et la pertinence du système de contrôle interne de l'ACFC font l'objet d'un examen, le cas échéant. Cet examen s'inscrit dans le travail axé sur les risques accompli par le personnel de la vérification interne — conformément à un protocole d'entente conclu avec le Bureau du surintendant des institutions financières — qui fait des audits périodiques axés sur les risques des différents secteurs d'activité de l'ACFC. L'examen s'inscrit aussi dans les travaux du Comité de vérification de l'ACFC, qui surveille les responsabilités de la direction consistant à tenir des systèmes de contrôle convenables et à assurer la qualité des rapports financiers, et recommande au commissaire l'approbation des états financiers vérifiés.

Le Bureau du vérificateur général du Canada, l'auditeur indépendant du gouvernement du Canada, a vérifié les états financiers de l'ACFC et en fait rapport au ministre des Finances, sans donner une opinion de l'auditeur au sujet de l'évaluation annuelle de l'efficacité des contrôles internes de l'ACFC en matière de rapports financiers.

La dirigeante principale des finances de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,

Lucie Tedesco

La commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,

Ursula Menke

Auditor General of Canada
Vérificateur général du Canada

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au ministre des Finances

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui comprennent les états de la situation financière au 31 mars 2012, au 31 mars 2011 et au 1er avril 2010, et les états des résultats et du résultat étendu total, les états des variations des capitaux propres et les états des flux de trésorerie pour les exercices clos le 31 mars 2012 et le 31 mars 2011, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mes audits. J'ai effectué mes audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus dans le cadre de mes audits sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au 31 mars 2012, au 31 mars 2011 et au 1er avril 2010, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour les exercices clos le 31 mars 2012 et le 31 mars 2011, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Pour le vérificateur général du Canada,

Margaret Haire

Margaret Haire, CA
directrice principale

Le 4 juillet 2012
Ottawa, Canada

240 rue Sparks Street, Ottawa, Ontario K1A 0G6

Agence de la consommation en matière financière du Canada

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

(en dollars canadiens)	*Note*	Au 31 mars 2012	Au 31 mars 2011	Au 1er avril 2010
ACTIF				
Actifs courants				
Liquidités disponibles		1 464 739 $	2 152 537 $	2 254 865 $
Comptes à recevoir, montant net	8	206 623	117 790	7 000
Autres créances	8	97 544	89 327	35 831
Autres actifs		31 031	45 544	38 150
Actifs non courants				
Immobilisations corporelles	10	680 780	360 534	234 360
Actifs incorporels	11	65 230	57 231	13 158
TOTAL DE L'ACTIF		**2 545 947 $**	**2 822 963 $**	**2 583 364 $**
PASSIF				
Passifs courants				
Comptes à payer et autres créditeurs	9,17	1 296 080 $	1 942 112 $	1 807 494 $
Cotisations constatées d'avance	17	597 346	335 612	313 652
Avantages du personnel — Congés de maladie	12	235 950	93 333	70 211
Avantages du personnel — Indemnités de départ	12	18 271	32 166	33 778
Passifs non courants				
Avantages du personnel — Indemnités de départ	12	412 269	433 709	404 762
Total du passif		**2 559 916**	**2 836 932**	**2 629 897**
AVOIR DU CANADA				
Déficit cumulé	19	(13 969)	(13 969)	(46 533)
TOTAL DU PASSIF ET AVOIR DU CANADA		**2 545 947 $**	**2 822 963 $**	**2 583 364 $**
Contrats de location-exploitation et autres engagements	14			

Approuvé par :
La commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,

Ursula Menke

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

État des résultats et du résultat étendu total

Exercice terminé le 31 mars

(en dollars canadiens)	*Note*	2012	2011
PRODUITS			
Cotisations		10 420 802 $	9 782 568 $
Autres produits		45	160
Total des produits		**10 420 847**	**9 782 728**
CHARGES			
Salaires et avantages du personnel		7 572 846	6 660 978
Services professionnels		2 137 793	3 010 147
Locaux		1 028 246	658 991
Gestion et technologie de l'information		703 771	590 290
Frais administratifs et autres		470 890	521 352
Déplacements		185 147	141 560
Intérêts	17	54 394	46 450
Total des charges		**12 153 087**	**11 629 768**
Résultats d'exploitation nets avant le financement public et les sanctions administratives pécuniaires		**(1 732 240)**	**(1 847 040)**
Financement public	18	1 732 240	1 879 604
Résultats d'exploitation nets avant les sanctions administratives pécuniaires		—	32 564
Sanctions administratives pécuniaires	13	212 500	175 000
Sanctions administratives pécuniaires réalisées pour le compte du gouvernement	13	(212 500)	(175 000)
RÉSULTATS D'EXPLOITATION NETS ET RÉSULTAT ÉTENDU TOTAL		—	32 564

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

État des variations des capitaux propres

(en dollars canadiens)	Déficit cumulé
Déficit au 1er avril 2010	**(46 533) $**
Résultats d'exploitation nets et résultat étendu total	32 564
Déficit au 31 mars 2011	**(13 969)**
Résultats d'exploitation nets et résultat étendu total	—
Déficit au 31 mars 2012	**(13 969) $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 mars

(en dollars canadiens)	*Note*	2012	2011
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Encaissements provenant des entités financières et d'autres ministères du gouvernement		13 350 852 $	12 295 598 $
Décaissements destinés aux fournisseurs et aux employés		(13 186 141)	(11 884 972)
Intérêts payés	17	(54 394)	(46 450)
Sanctions administratives pécuniaires versées au Trésor	13	(212 500)	(175 000)
Liquidités nettes (affectées aux) générées par les activités d'exploitation		**(102 183)**	**189 176**
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Acquisitions d'immobilisations	10	(558 617)	(250 790)
Acquisitions d'actifs incorporels	11	(26 998)	(40 714)
Liquidités nettes affectées aux activités d'investissement		**(585 615)**	**(291 504)**
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Nouveaux emprunts	17	8 000 000	7 000 000
Remboursements		(8 000 000)	(7 000 000)
Liquidités nettes générées par les activités de financement		—	—
DIMINUTION NETTE DES LIQUIDITÉS DISPONIBLES		**(687 798)**	**(102 328)**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES AU DÉBUT DE L'EXERCICE		**2 152 537**	**2 254 865**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES À LA FIN DE L'EXERCICE		**1 464 739 $**	**2 152 537 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 mars 2012

(en dollars canadiens)

1. Mandat et objectifs

Le 24 octobre 2001, la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (la Loi) est entrée en vigueur, constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence). L'Agence de la consommation en matière financière du Canada est chargée de renforcer la surveillance des mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale et de diversifier les activités d'éducation des consommateurs. L'Agence est un organisme fédéral et, à ce titre, elle figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Le gouvernement du Canada constitue la société mère de l'ACFC et, à ce titre, exerce un contrôle ultime sur cette dernière.

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la *Loi* sur *l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, et il consiste en ce qui suit :

a) superviser les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment :
   i. aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;
   ii. à toutes conditions imposées par le ministre ou tous engagements exigés de sa part relativement à la protection des clients des institutions financières ou à toutes instructions données par celui-ci en vertu de la Loi;

b) inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre :
   i. les dispositions, conditions, engagements et instructions visés à l'alinéa a);
   ii. les codes de conduite volontaires adoptés par elles en vue de protéger les intérêts de leurs clients et qui sont accessibles au public;
   iii. les engagements publics pris par elles en vue de protéger les intérêts de leurs clients;

c) surveiller la mise en œuvre des codes de conduite volontaires adoptés par ces institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients et qui sont accessibles au public, et surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients;

d) sensibiliser les consommateurs en ce qui a trait aux obligations des institutions financières découlant des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables et à toute question liée à la protection des consommateurs de produits et services financiers;

e) favoriser, en collaboration avec les ministères, les sociétés mandataires ou les organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent;

f) surveiller et évaluer les tendances et questions qui se dessinent et qui peuvent influer sur les consommateurs de produits et services financiers;

g) superviser les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements;

h) inciter les exploitants de réseaux de cartes de paiement à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements;

i) surveiller la mise en œuvre des codes de conduite volontaires adoptés par les exploitants de réseaux de cartes de paiement et qui sont accessibles au public, et surveiller les engagements publics qu'ils ont pris concernant leurs pratiques commerciales à l'égard des réseaux de cartes de paiement;

j) sensibiliser le public en ce qui a trait aux obligations des exploitants de réseaux de cartes de paiement au titre des codes de conduite volontaires et au titre de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*.

Le paragraphe 18(3) de la Loi prévoit que le secteur finance les coûts de fonctionnement de l'Agence au moyen de cotisations. Les activités de l'ACFC sont en règle générale entièrement financées de cette façon aux termes du paragraphe 13(2) de la Loi. L'ACFC est néanmoins autorisée à recevoir des crédits parlementaires conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la Loi.

Les produits que l'ACFC tire des cotisations sont exigés conformément au *Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)* et au mode d'évaluation financière des exploitants des réseaux de cartes de paiement, qui énoncent les méthodes servant à déterminer la cotisation de chaque institution.

L'Agence gère ses besoins en fonds de roulement en empruntant des fonds du gouvernement du Canada, conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(1) de la Loi.

2. Information contextuelle

La commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada a autorisé la publication des états financiers le 4 juillet 2012. Le siège de l'Agence est situé au 427, avenue Laurier Ouest à Ottawa (Ontario), Canada. Les activités principales de l'ACFC sont décrites à la note 1.

NOTES COMPLÉMENTAIRES
Exercice terminé le 31 mars 2012
(en dollars canadiens)

3. Présentation

Les états financiers ont été préparés d'après les coûts historiques, sauf pour les liquidités disponibles, qui ont été évaluées à leur juste valeur.

Les états financiers sont présentés en dollars canadiens parce qu'il s'agit de la monnaie de l'environnement économique principal dans lequel l'ACFC exerce ses activités.

Énoncé de conformité

Les états financiers de l'ACFC ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS) édictées par le Conseil des normes comptables internationales (CNCI), y compris les Normes comptables internationales en vigueur le 31 mars 2012.

4. Nouvelles normes et interprétations non encore adoptées

a) Instruments financiers

La norme IFRS 9, « Instruments financiers », a été édictée par le Conseil des normes comptables internationales le 28 octobre 2010 et elle remplacera la NCI 39. La norme IFRS 9 utilise une approche unique pour le classement des actifs financiers en fonction d'une évaluation soit au coût amorti, soit à la juste valeur, et elle remplace les règles multiples énoncées dans la NCI 39. L'approche qui sous-tend la norme IFRS 9 repose sur la façon dont l'entité gère ses instruments financiers dans le cadre de son modèle de gestion et sur les caractéristiques des flux de trésorerie contractuels de ses actifs financiers. Deux types d'évaluation continuent d'exister pour comptabiliser le passif financier selon la norme IFRS 9 : la juste valeur au moyen des résultats nets et le coût amorti. Le passif financier détenu à des fins de transaction est calculé selon la juste valeur au moyen du résultat net, et tous les autres éléments du passif financier sont calculés au coût amorti à moins que l'option de la juste valeur soit utilisée. Le traitement des instruments dérivés incorporés selon la nouvelle norme est compatible avec la NCI 39 et il s'applique aux passifs financiers et aux contrats hôtes non dérivés non compris dans le champ d'application de la norme. La norme IFRS 9 sera en vigueur pour les périodes annuelles à compter du 1er janvier 2015, mais elle peut être adoptée avant cette date. La direction évalue actuellement l'incidence qu'aura la norme IFRS 9 sur les états financiers.

b) Instruments financiers : Informations à fournir

En décembre 2011, la norme IFRS 7, « Instruments financiers : Informations à fournir », a été modifiée pour que soient fournis des renseignements complémentaires qui sont soit permis, soit requis, selon la date à laquelle l'entité adopte la norme IFRS 9 et la mesure dans laquelle l'entité choisit de redresser les soldes des exercices précédents selon la norme IFRS 9. La direction évalue actuellement l'incidence qu'aura la norme IFRS 7 sur les états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES
Exercice terminé le 31 mars 2012
(en dollars canadiens)

c) Évaluation de la juste valeur

La norme IFRS 13, « Évaluation de la juste valeur », qui établit un cadre global pour l'évaluation de la juste valeur et prescrit les exigences en matière d'information pour toutes les normes IFRS, a été publiée par le CNCI le 12 mai 2011. La nouvelle norme précise que la juste valeur est le prix qui serait obtenu pour la vente d'un actif, ou payé pour le transfert d'un élément de passif, dans le cadre d'une transaction ordonnée entre des participants au marché, à la date de l'évaluation. Elle établit également les renseignements à divulguer au sujet de l'évaluation de la juste valeur. Selon les normes IFRS existantes, les indications à suivre pour l'évaluation et la divulgation de la juste valeur sont dispersées entre les normes spécifiques qui exigent des évaluations de la juste valeur, et dans bon nombre de cas elles ne reflètent pas une base d'évaluation claire ni des éléments d'information cohérents. La norme IFRS 13 sera en vigueur pour les périodes annuelles à compter du 1er janvier 2013. La direction évalue actuellement l'incidence qu'aura la norme IFRS 13 sur les états financiers.

d) Comptabilisation des avantages du personnel

En juin 2011, le CNCI a publié d'importantes modifications à la NCI 19, « Avantages du personnel ». Ces modifications ont une incidence sur la comptabilisation des gains et pertes actuariels, car elles éliminent l'application de l'approche dite du corridor et exigent la comptabilisation immédiate dans les autres éléments du résultat étendu. Les montants des autres éléments du résultat étendu ne peuvent pas être inscrits dans l'état des résultats. Des modifications ont également été apportées à la comptabilisation, à l'évaluation et à la présentation des coûts des services passés, du coût des avantages et des charges financières ou du revenu se rapportant aux avantages du personnel. De plus, les prestations de cessation d'emploi sont constatées au titre du passif uniquement lorsque l'entité ne peut plus retirer l'offre de prestation de cessation d'emploi ou comptabilise tout coût de restructuration connexe. De nouvelles exigences en matière de divulgation de renseignements ont été ajoutées. Les modifications seront en vigueur pour les périodes à compter du 1er janvier 2013. La direction évalue actuellement l'incidence qu'auront ces modifications sur les états financiers.

e) Présentation des composantes des autres éléments du résultat étendu

En juin 2011, le CNCI a publié des modifications à la NCI 1, « Présentation des états financiers ». Aux termes de ces modifications, les entités doivent regrouper les composantes des autres éléments du résultat étendu selon la mesure dans laquelle elles peuvent être reclassées sous les résultats nets au cours des périodes subséquentes (rajustements de reclassement); les modifications font ressortir l'importance de présenter les résultats nets et les autres éléments du résultat étendu de façon regroupée et en caractères d'égale importance. Les modifications entrent en vigueur pour les périodes annuelles à compter du 1er juillet 2012. La direction évalue actuellement l'incidence qu'auront ces modifications sur les états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 mars 2012

(en dollars canadiens)

5. Résumé des principales méthodes comptables

a) Liquidités disponibles

L'ACFC ne possède pas son propre compte bancaire. Toutes les opérations financières de l'Agence passent par le Trésor, un mécanisme bancaire administré par le receveur général du Canada. Les liquidités disponibles de l'ACFC représentent le montant que l'Agence a le droit de retirer du Trésor sans autre autorisation. Ce montant ne produit pas d'intérêts.

b) Instruments financiers

L'ACFC classe les instruments financiers au moment de leur comptabilisation initiale en fonction des raisons pour lesquelles les actifs financiers ont été acquis ou les passifs ont été engagés. Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à leur juste valeur.

Leur juste valeur correspond au prix de transaction, soit la juste valeur de la contrepartie donnée ou reçue. Suivant leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont évalués par l'application du traitement comptable qui correspond à leur classement.

CLASSIFICATION	TRAITEMENT COMPTABLE
Juste valeur au moyen des résultats nets	Les liquidités disponibles sont classées comme « juste valeur au moyen des résultats nets ». Les liquidités disponibles sont évaluées à leur juste valeur.
Prêts et créances	Les comptes à recevoir et autres créances sont classés à titre de « prêts et créances ». Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés, autres que des titres de créance, qui donnent lieu à des paiements fixes ou calculables. À la suite de leur comptabilisation initiale, les prêts et créances sont évalués à leur coût amorti par l'application de la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts créditeurs sont comptabilisés en produits ou en charges en fonction de la nature du prêt ou de la créance dont ils découlent.
Autres passifs financiers	Les comptes à payer et autres créditeurs ainsi que les cotisations constatées d'avance sont classés comme « autres passifs financiers ». Les autres passifs financiers sont des passifs financiers non dérivés, qui n'ont pas été comptabilisés à leur juste valeur. À la suite de leur comptabilisation initiale, les autres passifs financiers sont évalués à leur coût amorti par l'application de la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts débiteurs sont comptabilisés en produits ou en charges en fonction de la nature du passif financier dont ils découlent.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 mars 2012

(en dollars canadiens)

Dépréciation des actifs financiers : À la date correspondant à l'État de la situation financière, l'ACFC détermine s'il existe des preuves tangibles indiquant qu'un actif financier ou un groupe d'actifs financiers est déprécié. Un actif financier ou un groupe d'actifs financiers est réputé être déprécié si, et seulement si, il existe des preuves tangibles qu'il y a eu dépréciation à la suite d'un ou de plusieurs événements s'étant produits après la comptabilisation initiale de l'actif (un événement générateur de pertes subies) et que cet événement générateur de pertes a une incidence sur les flux de trésorerie futurs estimatifs de l'actif financier, ou du groupe d'actifs financiers, qu'il est possible d'estimer de façon fiable.

Pour les actifs financiers constatés au coût après amortissement, l'ACFC commence par déterminer si des indications objectives de dépréciation existent pour chaque actif, dans le cas des actifs financiers importants individuellement, ou pour le groupe d'actifs, dans le cas des actifs financiers qui ne sont pas importants individuellement. Si l'ACFC détermine qu'il n'existe aucune indication objective de dépréciation pour un actif financier considéré individuellement, important ou non, elle inclut cet actif dans un groupe d'actifs financiers présentant des caractéristiques de risque de crédit similaires et soumet collectivement les actifs à un test de dépréciation. Les actifs soumis à un test de dépréciation individuel, et pour lesquels une perte de valeur est comptabilisée ou continue de l'être, ne sont pas inclus dans un test de dépréciation collectif. S'il existe une indication objective de perte de valeur subie, le montant de la perte est égal à la différence entre la valeur comptable de l'actif et la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs estimatifs (hors pertes de crédit futures prévues). La valeur actualisée des flux de trésorerie futurs estimatifs est actualisée au taux d'intérêt effectif d'origine de l'actif financier.

Si, au cours d'un exercice ultérieur, le montant de la perte de valeur estimative augmente ou diminue en raison d'un événement survenant après la comptabilisation de la dépréciation, la perte de valeur comptabilisée précédemment est accrue ou réduite en ajustant le compte de correction de valeur. Si une somme radiée ultérieurement est recouvrée plus tard, le recouvrement est constaté à l'état des résultats et du résultat étendu total, selon la créance qui a donné lieu à la perte de valeur initiale.

c) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont constatées à leur coût historique, déduction faite de l'amortissement cumulé ou des pertes de valeur cumulées, le cas échéant. Le coût historique comprend le coût de remplacement de parties d'immobilisations corporelles au cours de la période pendant laquelle il est engagé, si les critères de constatation sont satisfaits. Lorsqu'une inspection approfondie est effectuée, le coût est constaté dans la valeur comptable des immobilisations corporelles en tant que remplacement si les critères de constatation sont respectés. Tous les autres coûts de réparation et d'entretien sont constatés dans l'état des résultats et du résultat étendu total au cours de la période pendant laquelle ils sont engagés.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 mars 2012

(en dollars canadiens)

L'amortissement est comptabilisé selon la méthode linéaire et étalé sur la durée de vie utile estimative des éléments d'actif comme il suit :

Actif	Vie active
Mobilier et agencements	7 ans
Améliorations locatives	moindre de la vie utile et de la durée restante du bail
Logiciels	5 ans
Matériel de bureau	4 ans
Matériel informatique	3 ans

Les logiciels sont capitalisés au titre des immobilisations corporelles lorsqu'ils font partie intégrante du matériel connexe. Les valeurs résiduelles des actifs, leurs durées de vie utile et les méthodes d'amortissement sont examinées à la fin de chaque exercice et rajustées prospectivement s'il y a lieu.

d) Actifs incorporels

Les actifs incorporels s'entendent des logiciels acquis à l'externe qui ne font pas partie intégrante du matériel connexe. Les actifs incorporels acquis à l'externe sont évalués initialement au coût historique. Après leur comptabilisation initiale, les actifs incorporels sont évalués au coût réduit de l'amortissement cumulé et des pertes de dépréciation accumulées.

L'ACFC détient des actifs incorporels à durée de vie utile déterminée qui sont amortis tout au long de leur vie économique utile et qui font l'objet d'une évaluation de dépréciation toutes les fois qu'ils présentent un signe indiquant qu'ils pourraient avoir subi une dépréciation. La période et la méthode d'amortissement des actifs incorporels à durée de vie utile déterminée sont examinées au moins à la fin de chaque exercice.

L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire pour réduire la valeur comptable des actifs incorporels en fonction de leur durée de vie utile estimative de cinq ans et il est comptabilisé en rapport avec le poste de dépense connexe selon l'activité à laquelle il se rapporte.

e) Dépréciation des actifs non financiers

À chaque date de clôture, l'ACFC détermine la mesure dans laquelle il existe des indications internes qu'un actif pourrait avoir subi une dépréciation (p. ex. actif endommagé ou qui n'est plus utilisé). S'il existe une indication de cet ordre, ou lorsqu'un actif doit être soumis à un test de dépréciation annuel, l'ACFC détermine la valeur recouvrable estimative de l'actif.

La valeur recouvrable d'un actif est sa juste valeur déduction faite du coût engagé pour le vendre ou sa valeur d'usage, soit le montant le plus élevé des deux. Lorsque la valeur comptable d'un actif dépasse sa valeur recouvrable, l'actif est considéré comme déprécié et est réduit à sa valeur recouvrable. Étant donné le modèle de gestion fondé sur le recouvrement des coûts de l'ACFC, le risque de non-recouvrement de la valeur comptable de l'actif est inexistant.

f) Avantages du personnel

i) Avantages à court terme

Les avantages à court terme sont comptabilisés à l'État des résultats et du résultat étendu total lorsqu'un employé a rendu le service. Les absences rémunérées à court terme impayées qui sont acquises à la date de clôture sont constatées à la fin de l'année et ne sont pas actualisées. Les absences rémunérées à court terme qui devraient se produire au cours des douze mois suivant la date de clôture sont classées comme avantages du personnel à court terme. L'ACFC cotise au Régime de soins de santé de la fonction publique et au Régime de soins dentaires parrainés par le gouvernement du Canada.

ii) Avantages postérieurs à l'emploi

Prestations de retraite

La quasi-totalité des employés de l'ACFC participent au Régime de pension de retraite de la fonction publique, un régime de pension à prestations déterminées contributives créé en vertu d'une loi et parrainé par le gouvernement du Canada. Les employés et l'ACFC doivent cotiser au Régime pour couvrir les coûts afférents du service. Aux termes de la loi actuellement en vigueur, l'ACFC n'a aucune obligation juridique ou implicite de verser d'autres cotisations relativement à des services antérieurs ou à un déficit du Régime. En conséquence, les cotisations sont constatées en charges au cours de l'année pendant laquelle les employés ont rendu des services, et elles représentent l'obligation totale de l'ACFC au titre des prestations de retraite.

Indemnités de départ

À la cessation d'emploi, les employés ont droit à certains avantages prévus par leurs conditions d'emploi en vertu d'un régime d'indemnités de départ. Le coût de ces indemnités s'accumule au fur et à mesure que l'employé fournit les services nécessaires pour avoir droit aux indemnités. Ces indemnités constituent la seule obligation de l'ACFC au chapitre des indemnités de départ. L'indemnité de départ se fonde sur le salaire final de l'employé.

Le coût des indemnités est établi au 31 mars de chaque année, selon des calculs actuariels fondés sur la méthode de répartition des prestations au prorata des services rendus. L'obligation n'est pas financée. L'évaluation du passif est basée sur le taux d'actualisation lié au marché courant, qui se fonde sur le taux de rendement sur le marché des obligations de sociétés de grande qualité à la date de l'État de la situation financière, et sur d'autres hypothèses actuarielles, qui représentent les meilleures estimations à long terme de la direction à l'égard de facteurs tels que les augmentations salariales futures et les taux de démission des employés. Les gains actuariels (pertes actuarielles) sont constatés dans l'État des résultats et du résultat étendu total.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 mars 2012

(en dollars canadiens)

Autres prestations

Le gouvernement du Canada parraine divers autres régimes d'avantages du personnel dont peuvent profiter les anciens employés à la retraite. Le Régime de soins de santé de la fonction publique et le Régime de soins dentaires des pensionnés sont les deux principaux régimes à l'intention des retraités de l'ACFC. Il s'agit de régimes à prestations déterminées parrainés par le gouvernement du Canada. L'ACFC doit cotiser aux régimes pour couvrir les coûts afférents du service. Aux termes de la loi actuellement en vigueur, l'ACFC n'a aucune obligation juridique ou implicite de verser d'autres cotisations relativement à des services antérieurs ou à un déficit du Régime. En conséquence, les cotisations sont constatées en charges au cours de l'année pendant laquelle les employés ont rendu des services, et elles représentent l'obligation totale de l'ACFC au titre de ces régimes.

iii) Autres avantages à long terme

Congés de maladie

Les employés ont le droit d'accumuler des congés de maladie jusqu'à leur départ à la retraite ou à leur cessation d'emploi. Les crédits de congé de maladie ne peuvent être ni soldés au moment de la retraite ou d'une cessation d'emploi, ni utilisés en tant que vacances. Tous les congés de maladie constituent un avantage cumulatif sans droit acquis. Ils sont comptabilisés comme un passif lorsqu'il est estimé que les congés de maladie devant être pris seront supérieurs aux allocations futures.

Le coût des congés de maladie ainsi que la valeur actualisée de l'obligation sont établis au moyen d'une évaluation actuarielle. Les gains et les pertes sont constatés dans les résultats nets dans la période au cours de laquelle ils se produisent.

g) Contrats de location

Les contrats de location qui prévoient qu'une grande partie des risques et des avantages inhérents à la propriété sont conservés par le bailleur sont classés dans la catégorie des contrats de location-exploitation. Les paiements effectués en vertu de ce type de contrat (déduction faite de toute contribution reçue du bailleur) sont constatés à l'état des résultats et du résultat étendu total selon la méthode linéaire, sur la durée du contrat de location.

Le pouvoir d'emprunt de l'ACFC ne lui permet pas de conclure des contrats de location classés comme étant des contrats de location-financement. L'ACFC a instauré des procédures pour examiner tous les contrats de location et déterminer si les modalités proposées auraient pour résultat de transférer à l'ACFC la quasi-totalité des avantages et risques attribuables à la propriété.

L'ACFC comptabilise les frais associés aux contrats de location-exploitation dans l'état des résultats et du résultat étendu total au cours de la période pendant laquelle ils sont engagés.

NOTES COMPLÉMENTAIRES
Exercice terminé le 31 mars 2012
(en dollars canadiens)

h) Financement public

Le financement public, y compris les crédits parlementaires, est comptabilisé lorsqu'il est raisonnable de croire qu'il sera reçu et lorsque toutes les conditions ont été satisfaites et toutes les conditions qui y sont associées seront satisfaites. Lorsque le financement est associé à un poste de dépense, il est comptabilisé en produits sur la période nécessaire pour le rattacher systématiquement aux coûts qu'il est censé compenser. Le financement et les charges correspondantes sont comptabilisés en chiffres bruts.

Les services fournis gratuitement par d'autres entités liées au gouvernement sont constatés à leur juste valeur.

i) Constatation des produits

L'ACFC constate ses produits à un montant suffisant pour récupérer ses charges. Les montants qui ont été facturés et à l'égard desquels aucuns frais n'ont été engagés sont inscrits à titre de cotisations constatées d'avance à l'État de la situation financière. Les produits sont constatés dans l'exercice au cours duquel ils sont gagnés (service fourni), qu'ils aient été facturés ou perçus, ou non. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, des montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement de frais ou la prestation de services ou, dans le cas contraire, des fonds peuvent ne pas avoir été perçus et sont dus à l'ACFC. L'ACFC évalue ses arrangements liés aux produits au regard de critères précis pour déterminer si elle agit à titre de mandant ou de mandataire. L'ACFC est arrivée à la conclusion qu'elle agissait à titre de mandant pour tous ses arrangements liés aux produits.

Cotisations — Les produits découlant des cotisations sont constatés d'après les coûts réellement engagés, car les cotisations sont facturées pour recouvrer les coûts et tous les coûts sont considérés comme recouvrables. Les cotisations sont facturées chaque année d'après une estimation des coûts de fonctionnement de l'exercice en cours et compte tenu d'un rajustement pour tout écart entre les coûts évalués et les coûts réels au cours de l'exercice précédent. Le processus de cotisation se déroule avant le 31 décembre de chaque année, conformément au paragraphe18(1) de la Loi. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, des montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement de coûts ou, dans le cas contraire, des fonds peuvent être dus à l'Agence pour financer ses coûts de fonctionnement.

Le commissaire de l'ACFC peut dresser des procès-verbaux de violation et imposer des sanctions administratives pécuniaires lorsqu'il est d'avis qu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs ou non-respect d'une entente de conformité conclue en vertu d'une loi figurant à l'annexe 1 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. La sanction maximale est de 50 000 $ pour un particulier et de 200 000 $ pour une institution. Les sanctions imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et, par conséquent, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

6. Principaux jugements, estimations et hypothèses comptables

La préparation des états financiers de l'ACFC exige que la direction fasse des jugements, des estimations et des hypothèses ayant une incidence sur les montants des produits, des charges, de l'actif et du passif, ainsi que la déclaration des passifs éventuels, à la date de clôture. Toutefois, la nature incertaine de ces hypothèses et estimations pourrait se traduire par des résultats requérant un rajustement important de la valeur comptable des actifs ou des passifs au cours des périodes subséquentes.

Jugements

Lors de l'application de ses méthodes comptables, la direction a exercé les jugements suivants ayant l'incidence la plus forte sur les montants comptabilisés dans les états financiers.

Engagements en vertu de contrats de location-exploitation — ACFC à titre de locataire

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a conclu des baux commerciaux avec l'ACFC pour la location de ses locaux à bureaux et recouvre ces coûts auprès de l'ACFC. L'ACFC loue également certains équipements de bureau. L'ACFC a déterminé, à la suite de l'évaluation des modalités des contrats de location, que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété ne lui a pas été transférée; par conséquent, elle comptabilise ces contrats comme des contrats de location-exploitation.

Sanctions administratives pécuniaires — ACFC à titre de mandant

L'ACFC a établi sa fonction de mandant dans le cadre de l'arrangement, et elle a comptabilisé le produit en chiffres bruts.

Estimations et hypothèses

Les principales hypothèses concernant l'avenir et les autres sources principales d'incertitude concernant les estimations à la date de l'État de la situation financière, qui présentent un risque élevé d'occasionner un rajustement important des valeurs comptables des actifs et des passifs au cours de l'exercice suivant, sont analysées ci-dessous.

Durée de vie utile estimative des actifs

La durée de vie utile estimative des immobilisations corporelles et des actifs incorporels se fonde sur les intentions de la direction en ce qui a trait au bien, l'expérience historique relative au bien, les plans internes de gestion des biens et d'autres facteurs déterminés par la direction. La durée de vie utile est évaluée chaque année et toute modification est prise en compte de façon prospective.

Indemnités de départ

Le coût du régime d'indemnités de départ à prestations déterminées ainsi que la valeur actuelle de l'obligation au titre de ce régime sont déterminés au moyen d'une évaluation actuarielle. L'évaluation actuarielle consiste à formuler des hypothèses au sujet des taux d'actualisation, des augmentations salariales futures et des taux de départ. Toutes les hypothèses sont examinées chaque année au 31 mars. Lorsqu'elle détermine le taux d'actualisation approprié, la direction prend en considération les taux d'intérêt des obligations de sociétés au Canada cotées AAA ou AA. Les taux de départ se fondent sur l'expérience de la fonction publique du Canada et tiennent compte des taux de mortalité, d'invalidité, de cessation d'emploi et de retraite. Les augmentations salariales futures se fondent sur les futurs taux d'inflation prévus au Canada.

De plus amples détails concernant les hypothèses sont fournis à la note 12(b).

Congés de maladie

Le coût des congés de maladie ainsi que la valeur actuelle de l'obligation à ce titre sont déterminés au moyen d'une évaluation actuarielle. L'évaluation actuarielle consiste à formuler des hypothèses au sujet des taux d'actualisation, des augmentations salariales futures, des taux d'usage et des taux de départ. Toutes les hypothèses sont examinées chaque année au 31 mars. Lorsqu'elle détermine le taux d'actualisation approprié, la direction prend en considération les taux d'intérêt des obligations de sociétés au Canada cotées AAA ou AA. Les taux de départ se fondent sur l'expérience de la fonction publique du Canada et tiennent compte des taux de mortalité, d'invalidité, de cessation d'emploi et de retraite. Les augmentations salariales futures se fondent sur les futurs taux d'inflation prévus au Canada.

Aucune autre hypothèse ou estimation comptable n'a été établie comme présentant un risque élevé d'occasionner un rajustement important des valeurs comptables des actifs et des passifs au cours de l'exercice suivant.

7. Passage aux normes IFRS

Les états financiers de l'ACFC pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2012 sont les premiers états financiers annuels qui sont conformes aux normes IFRS, et ces états financiers ont été préparés comme on le décrit à la note 3, y compris l'application de la norme IFRS 1. La norme IFRS 1 exige qu'une entité adopte expressément les normes IFRS dans les premiers états financiers annuels qu'elle établit conformément à ces normes en faisant une déclaration catégorique et sans réserve quant à la conformité des états financiers aux normes IFRS.

La norme IFRS 1 exige également qu'une information financière comparative soit fournie. Par conséquent, la première date à laquelle l'ACFC a appliqué les normes IFRS était le 1er avril 2010 (la « date de transition »). La norme IFRS 1 exige que les entités

qui appliquent les normes pour la première fois appliquent rétrospectivement toutes les normes IFRS en vigueur à la date de clôture, c'est-à-dire le 31 mars 2012 dans le cas de l'ACFC. Toutefois, elle prévoit aussi certaines options d'exemption et des exceptions obligatoires à l'intention des entités qui appliquent les IFRS pour la première fois.

Options prévues au moment de l'adoption

Sont énoncées ci-dessous les exemptions et exceptions prévues par la norme IFRS 1 qui ont été appliquées au moment du passage des Principes comptables généralement reconnus au Canada (PCGRC) aux normes IFRS.

Options d'exemption prévues par les normes IFRS

1. **Avantages du personnel** — La norme IFRS 1 offre la possibilité d'appliquer rétrospectivement la méthode comptable dite du corridor selon la NCI 19, « Avantages du personnel », pour la constatation des gains et des pertes actuariels, ou de constater l'ensemble des gains et pertes actuariels accumulés différés en vertu des PCGRC dans le solde d'ouverture du déficit accumulé à la date de transition. L'ACFC a choisi de constater l'ensemble des gains et pertes actuariels accumulés existant à la date de transition dans le solde d'ouverture du déficit accumulé pour le régime des indemnités de départ.

   L'ACFC a choisi de divulguer les montants annuels de la valeur actuelle de l'obligation au titre des prestations déterminées et les rajustements connexes liés à l'expérience prospectivement pour les périodes débutant à compter de la date de transition.

2. **Contrats de location** — L'ACFC a appliqué la disposition transitoire de la norme IFRIC 4 « Déterminer si un accord contient un contrat de location » et elle a évalué tous les accords en fonction des faits et circonstances existants à la date de transition.

Exceptions obligatoires prévues par les normes IFRS

Sont énoncées ci-dessous les exceptions prévues par la norme IFRS 1 qui ont été appliquées au moment du passage des PCGRC aux normes IFRS.

1. **Estimations** — Aucune information rétrospective n'a été utilisée pour établir ou réviser des prévisions. Les prévisions effectuées précédemment par l'ACFC en vertu des PCGRC n'ont pas été révisées sous le régime des IFRS, sauf en cas de nécessité pour tenir compte de tout écart entre les conventions comptables.

Rapprochement du régime des PCGRC à celui des normes IFRS

La norme IFRS 1 oblige les entités à rapprocher leurs capitaux propres, leur résultat étendu total et leurs flux de trésorerie à la date de transition et à la fin de la dernière période visée par les états financiers annuels les plus récents de l'entité établis conformément aux PCGRC. L'ACFC a fourni un rapprochement de ses capitaux propres au 1er avril 2010 et au 31 mars 2011 ainsi

qu'un rapprochement du résultat étendu total pour l'exercice terminé le 31 mars 2011. La première application des normes IFRS par l'ACFC n'a eu aucune incidence sur les flux de trésorerie au chapitre des activités d'exploitation, d'investissement ou de financement. Les tableaux qui suivent font état des rapprochements effectués selon le passage des PCGRC aux IFRS pour les périodes respectives indiquées pour les capitaux propres, les bénéfices et le résultat étendu total :

RAPPROCHEMENT DE L'AVOIR DU CANADA AU 1ER AVRIL 2010
(DATE DE TRANSITION AUX NORMES IFRS)

	Notes	PCGRC, 1er avril 2010	Réévaluations	IFRS, 1er avril 2010
ACTIF				
Actifs courants				
Liquidités disponibles		2 254 865 $	— $	2 254 865 $
Comptes à recevoir, montant net		7 000	—	7 000
Autres créances		35 831	—	35 831
Autres actifs		38 150	—	38 150
Actifs non courants				
Immobilisations corporelles		234 360	—	234 360
Actifs incorporels		13 158	—	13 158
TOTAL DE L'ACTIF		**2 583 364 $**	**— $**	**2 583 364 $**
PASSIF ET AVOIR DU CANADA				
PASSIF				
Passifs courants				
Comptes à payer et autres créditeurs		1 807 494 $	— $	1 807 494 $
Cotisations constatées d'avance		313 652	—	313 652
Avantages du personnel — Congés de maladie	A	—	70 211	70 211
Avantages du personnel — Indemnités de départ	B	33 778	—	33 778
Passifs non courants				
Avantages du personnel — Indemnités de départ	B	428 440	(23 678)	404 762
Total du passif		2 583 364	46 533	2 629 897
AVOIR DU CANADA				
Déficit cumulé		—	(46 533)	(46 533)
TOTAL DU PASSIF ET AVOIR DU CANADA		**2 583 364 $**	**— $**	**2 583 364 $**

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2012

(en dollars canadiens)

Rapprochement de l'avoir du Canada au 31 mars 2011

ACTIF	*Notes*	PCGRC, 31 mars 2011	Réévaluations	IFRS, 31 mars 2011
Actifs courants				
Liquidités disponibles		2 152 537 $	— $	2 152 537 $
Comptes à recevoir, montant net		117 790	—	117 790
Autres créances		89 327	—	89 327
Autres actifs		45 544	—	45 544
Actifs non courants				
Immobilisations corporelles		360 534	—	360 534
Actifs incorporels		57 231	—	57 231
TOTAL DE L'ACTIF		**2 822 963 $**	**— $**	**2 822 963 $**
PASSIF ET AVOIR DU CANADA				
PASSIF				
Passifs courants				
Comptes à payer et autres créditeurs		1 942 112 $	— $	1 942 112 $
Cotisations constatées d'avance		335 612	—	335 612
Avantages du personnel — Congés de maladie	A	—	93 333	93 333
Avantages du personnel — Indemnités de départ	B	32 166	—	32 166
Passifs non courants				
Avantages du personnel — Indemnités de départ	B	513 073	(79 364)	433 709
Total du passif		2 822 963	13 969	2 836 932
AVOIR DU CANADA				
Déficit cumulé		—	(13 969)	(13 969)
TOTAL DU PASSIF ET AVOIR DU CANADA		**2 822 963 $**	**— $**	**2 822 963 $**

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2012

(en dollars canadiens)

Rapprochement des résultats d'exploitation nets et du résultat étendu total, pour l'exercice terminé le 31 mars 2011

	Notes	PCGRC, 31 mars 2011	Réévaluations	Écarts de présentation	IFRS, 31 mars 2011
PRODUITS					
Cotisations		9 782 568 $	— $	— $	9 782 568 $
Autres produits		160	—	—	160
TOTAL DES PRODUITS		9 782 728	—	—	9 782 728
CHARGES					
Salaires et avantages du personnel	A,B	6 693 542	(32 564)	—	6 660 978
Services professionnels	C	2 961 564	—	48 583	3 010 147
Locaux		658 991	—	—	658 991
Gestion et technologie de l'information		590 290	—	—	590 ,290
Frais administratifs et autres	C	569 935	—	(48 583)	521 352
Déplacements		141 560	—	—	141 560
Intérêts		46 450	—	—	46 450
TOTAL DES CHARGES		**11 662 332**	**(32 564)**	—	**11 629 768**
RÉSULTATS D'EXPLOITATION NETS AVANT LE FINANCEMENT PUBLIC ET LES SANCTIONS ADMINISTRATIVES PÉCUNIAIRES		(1 879 604)	32 564		(1 847 040)
Financement public		1 879 604	—	—	1 879 604
RÉSULTATS D'EXPLOITATION NETS AVANT LES SANCTIONS ADMINISTRATIVES PÉCUNIAIRES		—	32 564		32 564
Sanctions administratives pécuniaires		175 000	—	—	175 000
Sanctions administratives pécuniaires réalisées pour le compte du gouvernement		(175 000)	—	—	(175 000)
RÉSULTATS D'EXPLOITATION NETS ET RÉSULTAT ÉTENDU TOTAL		—	32 564	—	32 564

NOTES COMPLÉMENTAIRES
Exercice terminé le 31 mars 2012
(en dollars canadiens)

Notes afférentes au rapprochement du régime des PCGRC à celui des normes IFRS au 1er avril 2010 et au 31 mars 2011

A **Avantages du personnel — Congés de maladie**

Les employés de l'ACFC acquièrent des congés de maladie à raison de 1,25 jour pour chaque mois civil pendant lequel ils touchent la rémunération d'au moins 75 heures. Le solde des crédits de congé de maladie inutilisés est reporté jusqu'à ce que l'employé quitte l'ACFC; à la cessation des fonctions, l'employé n'a droit à aucun paiement à ce titre et l'ACFC n'a plus aucune obligation financière. Conformément aux IFRS, les congés de maladie constituent un avantage cumulable non acquis. Par conséquent, l'ACFC doit comptabiliser un passif pour la part des congés de maladie inutilisés qui, d'après son expérience, seront utilisés ultérieurement.

B **Avantages du personnel — Indemnités de départ**

Comme il est indiqué sous la rubrique « Options d'exemption prévues par les normes IFRS », l'ACFC a choisi de constater l'ensemble des gains et pertes actuariels accumulés existant à la date de transition dans le solde d'ouverture du déficit accumulé pour le régime des indemnités de départ. La perte actuarielle constatée pendant l'année de transition qui a pris fin le 31 mars 2011 est comptabilisée dans l'État des résultats et du résultat étendu total.

C **Écarts de présentation**

Les chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin de rendre leur présentation conforme à celle de l'exercice courant.

8. Comptes à recevoir et autres créances

La ventilation de tous les montants dus à l'ACFC, par type, se présente comme il suit :

	Entités financières sous réglementation fédérale	Autres	Total au 31 mars 2012
Comptes à recevoir	214 623 $	— $	214 623 $
Provisions pour créances douteuses	(8 000)	—	(8 000)
Comptes à recevoir, montant net	206 623	—	206 623
Autres			
Montants à recevoir des apparentés	—	7 440	7 440
Autres créances	62 500	27 604	90 104
Autres, total	62 500	35 044	97 544
Total	**269 123 $**	**35 044 $**	**304 167 $**
% de l'exposition totale	**88,5 %**	**11,5 %**	**100,0 %**

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2012

(en dollars canadiens)

	Entités financières sous réglementation fédérale	Autres	Total au 31 mars 2011
Comptes à recevoir	123 790 $	— $	123 790 $
Provisions pour créances douteuses	(6 000)	—	(6 000)
Comptes à recevoir, montant net	117 790	—	117 790
Autres			
Montants à recevoir des apparentés	—	18 200	18 200
Autres créances	—	71 127	71 127
Autres, total	—	89 327	89 327
Total	**117 790 $**	**89 327 $**	**207 117 $**
% de l'exposition totale	**56,9 %**	**43,1 %**	**100,0 %**

	Entités financières sous réglementation fédérale	Autres	Total au 1er avril 2010
Comptes à recevoir	16 055 $	— $	16 055 $
Provisions pour créances douteuses	(9 055)	—	(9 055)
Comptes à recevoir, montant net	7 000	—	7 000
Autres			
Montants à recevoir des apparentés	—	13 052	13 052
Autres créances	—	22 779	22 779
Autres, total	—	35 831	35 831
Total	**7 000 $**	**35 831 $**	**42 831 $**
% de l'exposition totale	**16,3 %**	**83,7 %**	**100,0 %**

L'ACFC comptabilise une provision pour créances douteuses qui tient compte du classement chronologique des créances en souffrance et de la probabilité de recouvrement. L'Agence constitue également des provisions pour les créances dont le recouvrement est douteux d'après les renseignements recueillis au cours de l'activité de perception. Une provision est contrepassée lorsque la créance est perçue ou le montant est radié. Les pertes de valeur sur comptes à recevoir constatées pendant la période terminée le 31 mars 2012 étaient de 2 000 $ (1 000 $ au 31 mars 2011). Les montants recouvrés pendant la même période étaient nuls (4 055 $ au 31 mars 2011).

La valeur d'une créance est considérée comme réduite et la créance est radiée lorsque l'ACFC a la certitude qu'elle ne peut pas être perçue et que toutes les exigences du *Règlement sur la radiation des créances* (1994) ont été satisfaites. Au cours de l'exercice, aucun intérêt n'a été gagné sur les actifs dont la valeur a été réduite, et aucun des montants en souffrance n'a été renégocié. Les créances qui ne sont pas en souffrance et qui n'ont pas été provisionnées, ou dont la valeur n'est pas réduite, sont considérées comme pleinement recouvrables.

Au 31 mars 2011, le classement chronologique des créances non apparentées était le suivant (la note 9 présente les modalités régissant les créances d'apparentés) :

Jours en souffrance	Court terme	De 31 à 60	De 61 à 90	De 91 à 120	> 120	Total
31 mars 2012	48 966 $	— $	158 672 $	— $	6 985 $	214 623 $
31 mars 2011	— $	97 787 $	20 003 $	— $	6 000 $	123 790 $
1er avril 2010	— $	— $	— $	7 875 $	8 180 $	16 055 $

Toutes les cotisations à recevoir et cotisations accumulées sont recouvrables des entités financières fédérales (soit les banques, les sociétés de fiducie et de prêt, les sociétés d'assurance-vie, les sociétés d'assurances multirisques, les associations de détail et les exploitants de réseaux de cartes de paiement). L'ACFC réglemente plus de 375 d'entre elles et n'a aucune créance importante sur une d'elles en particulier.

La note 17(c) contient des renseignements détaillés sur le risque de crédit applicable à l'ACFC.

9. Opérations entre apparentés

a) Société mère ultime

Le gouvernement du Canada constitue la société mère ultime de l'ACFC et, à ce titre, il exerce un contrôle sur cette dernière.

b) Rémunération des principaux membres de la direction

Les principaux membres de la direction de l'ACFC incluent les titulaires des postes suivants : le commissaire, le commissaire adjoint et les directeurs. La rémunération totale payée aux principaux membres de la direction pour l'exercice terminé le 31 mars est présentée dans le tableau à la page suivante.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 mars 2012

(en dollars canadiens)

	2012	2011
Avantages du personnel à court terme	1 328 383 $	1 176 103 $
Avantages postérieurs à l'emploi	458 937	324 769
Autres avantages à long terme	20 115	17 658
Total	1 807 435 $	1 518 530 $
Nombre total d'employés	9	7

c) Entités apparentées au gouvernement

L'ACFC est liée, sur le plan de la propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État de l'administration fédérale. L'ACFC effectue des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités et selon des modalités courantes.

L'ACFC a comptabilisé des charges de 3 577 820 $ (3 347 842 $ en 2011) et des produits de 259 994 $ (296 450 $ en 2011) liés aux opérations effectuées avec d'autres ministères pendant la période. Prises individuellement, ces opérations étaient dans le cours normal des activités. Bien que la plupart des opérations ne soient pas importantes prises individuellement, l'ACFC a effectué les opérations suivantes, considérées comme importantes prises individuellement :

Entité	Nature	Charges au 31 mars 2012	Charges au 31 mars 2011
Conseil du Trésor	Cotisations de retraite et autres avantages du personnel	1 452 419 $	1 294 051 $
TPSGC	Locaux, services de traduction et autres services	1 266 817	757 595
BSIF[1]	Services financiers, des ressources humaines et de vérification	435 490	556 197
Ministère de la Justice	Services juridiques	124 453	187 941
SADC[2]	Services professionnels	101 124	351 832

[1] Bureau du surintendant des institutions financières

[2] Société d'assurance-dépôts du Canada

Entité	Nature	Créditeurs au 31 mars 2012	Créditeurs au 31 mars 2011	Créditeurs au 1er avril 2010
Conseil du Trésor	Cotisations de retraite et autres avantages du personnel	75 808 $	138 421 $	116 025 $
TPSGC	Locaux, services de traduction et autres services	19 958	18 848	226 383
BSIF	Services financiers, des ressources humaines et de vérification	1 069	88 811	6 465
Ministère de la Justice	Services juridiques	1 614	—	—
SADC	Services professionnels	—	72 265	—

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 mars 2012

(en dollars canadiens)

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2012, les montants des comptes à recevoir et des comptes à payer et autres créditeurs de tous les apparentés totalisent 7 440 $ (18 200 $ au 31 mars 2011; 13 052 $ au 1er avril 2010) et 130 501 $ (320 795 $ au 31 mars 2011; 351 053 $ au 1er avril 2010) respectivement.

Depuis 2007-2008, l'ACFC a droit à des crédits parlementaires, conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la Loi. Ce financement vise à soutenir les efforts déployés pour améliorer la littératie financière au Canada. Pendant l'exercice terminé le 31 mars 2012, l'ACFC a reçu des crédits totalisant 1 647 240 $ (1 799 604 $ en 2011).

Au cours de l'exercice, l'ACFC a reçu à titre gracieux des services de vérification du Bureau du vérificateur général du Canada. Cette opération non monétaire a été comptabilisée à la fois comme une charge et comme financement public pour un montant de 85 000 $ (80 000 $ en 2011).

10. Immobilisations corporelles

Coût	Améliorations locatives	Mobilier et agencements	Matériel de bureau	Matériel informatique	Logiciels informatiques	Total
Solde au 1er avril 2010	**552 432 $**	**619 663 $**	**78 582 $**	**201 694 $**	**28 744 $**	**1 481 115 $**
Ajouts	103 432	—	—	147 358	—	250 790
Cessions/transferts d'actifs	—	(4 443)	(31 624)	(47 109)	(8 500)	(91 676)
Solde au 31 mars 2011	**655 864 $**	**615 220 $**	**46 958 $**	**301 943 $**	**20 244 $**	**1 640 229 $**
Ajouts	260 475	201 136	11 573	85 433	—	558 617
Cessions/transferts d'actifs	—	—	—	(109 076)	—	(109 076)
Solde au 31 mars 2012	**916 339 $**	**816 356 $**	**58 531 $**	**278 300 $**	**20 244 $**	**2 089 770 $**
Amortissement cumulé						
Solde au 1er avril 2010	**519 980 $**	**512 230 $**	**63 794 $**	**135 165 $**	**15 586 $**	**1 246 755 $**
Cessions/transferts d'actifs	—	(4 443)	(31 624)	(32 086)	(8 500)	(76 653)
Amortissement	23 564	31 909	4 914	45 157	4 049	109 593
Solde au 31 mars 2011	**543 544 $**	**539 696 $**	**37 084 $**	**148 236 $**	**11 135 $**	**1 279 695 $**
Cessions/transferts d'actifs	—	—	—	(109 076)	—	(109 076)
Amortissement	95 181	47 713	6 843	84 585	4 049	238 371
Solde au 31 mars 2012	**638 725 $**	**587 409 $**	**43 927 $**	**123 745 $**	**15 184 $**	**1 408 990 $**

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 mars 2012

(en dollars canadiens)

Valeur comptable nette						**Total**
Solde au 1er avril 2010	32 452 $	107 433 $	14 788 $	66 529 $	13 158 $	234 360 $
Solde au 31 mars 2011	112 320	75 524	9 874	153 707	9 109	360 534
Solde au 31 mars 2012	**277 614 $**	**228 947 $**	**14 604 $**	**154 555 $**	**5 060 $**	**680 780 $**

Aucun des actifs détenus n'est assujetti à une restriction de titre et aucun n'a été affecté comme garantie d'obligations.

Au 31 mars 2012, l'ACFC comptait 940 349 $ d'immobilisations au prix coûtant, pleinement amorties et toujours en usage.

Ces actifs se rapprochent du terme de leur durée de vie utile et leur juste valeur est négligeable.

11. Actifs incorporels

	Logiciels achetés à l'extérieur
Coût	
Solde au 1er avril 2010	**102 819 $**
Ajouts	40 714
Cessions/transferts d'actifs	(44 432)
Solde au 31 mars 2011	**99 101 $**
Ajouts	26 998
Solde au 31 mars 2012	**126 099 $**
Amortissement cumulé	
Solde au 1er avril 2010	**89 661 $**
Amortissement	11 665
Cessions	(59 456)
Solde au 31 mars 2011	**41 870 $**
Amortissement	18 999
Solde au 31 mars 2012	**60 869 $**
Valeur nette comptable	
Solde au 1er avril 2010	13 158 $
Solde au 31 mars 2011	57 231 $
Solde au 31 mars 2012	**65 230 $**

Au 31 mars 2012, l'ACFC comptait 11 100 $ d'actifs incorporels au prix coûtant, pleinement amortis et toujours en usage.

Ces actifs se rapprochent du terme de leur durée de vie utile et leur juste valeur est négligeable.

12. Avantages du personnel

a) Avantages postérieurs à l'emploi

i) Prestations de retraite

La quasi-totalité des employés de l'ACFC participent au Régime de pension de retraite de la fonction publique, un régime de pension à prestations déterminées contributives créé en vertu d'une loi et parrainé par le gouvernement du Canada. Les employés et l'ACFC doivent cotiser au Régime. Le président du Conseil du Trésor du Canada établit les cotisations de l'employeur, lesquelles représentent un multiple des cotisations des employés. Le taux de cotisation général en vigueur à la fin de la période était de 12,345 % (12,107 % en 2011). Des cotisations totales de 690 462 $ (600 644 $ en 2011) ont été constatées en charges pour la période en cours.

Le gouvernement du Canada est tenu par la loi de verser les prestations associées au Régime. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans, au taux de 2 pour cent par année de service ouvrant droit à pension multiplié par la moyenne des cinq meilleures années de rémunération consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec et sont indexées à l'inflation.

ii) Indemnités de départ

Le tableau ci-dessous présente l'information relative au régime d'indemnités de départ de l'ACFC.

	31 mars 2012	31 mars 2011
Obligation au titre des indemnités constituées, au début de l'exercice	**465 875 $**	**438 540 $**
Coût des services rendus au cours de l'exercice	65 911	57 325
Intérêts débiteurs	18 801	25 696
Indemnités versées	(229 180)	—
Perte sur compression	67 906	—
(Gain actuariel)/Perte actuarielle	41 227	(55 686)
Obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice[1]	**430 540**	**465 875**
Portion à court terme de l'obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice	18 271	32 166
Portion à long terme de l'obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice	412 269	433 709
Obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice[1]	**430 540**	**465 875**
Charge nette du régime d'indemnités		
Coût des services rendus au cours de l'exercice	65 911	57 325
Intérêts débiteurs	18 801	25 696
Perte sur compression	67 906	—
(Gain actuariel)/Perte actuarielle constatée	41 227	(55 686)
Charge du régime d'indemnités	**193 845 $**	**27 335 $**

[1] Le coût correspondant aux changements annuels apportés au passif au titre des indemnités constituées est recouvré au moyen de diverses sources de revenu qui font l'objet de la note 5(i). Les montants perçus en sus des indemnités payées sont présentés dans l'État de la situation financière, au titre des liquidités disponibles.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2012
(en dollars canadiens)

Le montant cumulatif des gains/pertes actuariels constaté au titre des produits depuis le 1er avril 2010, soit la date du passage de l'ACFC aux normes IFRS, est de 14 459 $ (55 686 $ en 2011).

L'hypothèse actuarielle importante retenue pour établir l'obligation de l'ACFC au titre des indemnités constituées est un taux d'actualisation de 4,11 % (4,85 % le 31 mars 2011; 5,50 % le 1er avril 2010). Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des indemnités constituées au 31 mars 2012, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 1,5 % pour l'année du régime 2013 et de 2,0 % pour 2014 (en 2011, 1,5 % pour les années du régime 2012 et 2013, et 2,5 % pour 2014; en 2010, 1,5 % pour les années du régime 2011 et 2012). Par la suite, la direction prévoit une augmentation économique annuelle de 1,5 % (1,5 % en 2011 et 2,0 % en 2010). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime d'indemnités est de 14 ans (14 ans en 2011 et 14 ans en 2010).

Pour la période en cours et les deux périodes précédentes, les montants sont les suivants :

	Avantages sociaux — Indemnités de départ		
	31 mars 2012	**31 mars 2011**	**1er avril 2010**
Obligation au titre des indemnités constituées	430 540 $	465 875 $	438 540 $
Facteurs de rajustement des obligations du régime	41 227 $	(55 686)$	—

L'ACFC a adopté ces exigences d'information prospectivement, à compter de la date de son passage aux normes IFRS.

Compression

En date du 30 septembre 2011, l'ACFC a modifié son régime d'indemnités de départ. Tous les employés occupant un poste de direction cessent d'accumuler des prestations en vertu du régime d'indemnités de départ à compter du 1er octobre 2011. Les employés appartenant à ce groupe disposent de trois options relativement aux prestations accumulées en vertu du régime. Ils peuvent choisir d'encaisser immédiatement les prestations acquises à ce jour sous la forme d'un paiement comptant, continuer d'en différer le paiement jusqu'à la retraite ou jusqu'au départ volontaire, ou choisir une combinaison des deux options. La perte sur compression de 67 906 $ représente le coût additionnel que l'ACFC devrait avoir à assumer à la suite de la compression du régime. La perte sur compression représente la différence entre la valeur actuelle de l'obligation, si tous les employés différaient le paiement jusqu'à la retraite, et la valeur attendue du règlement au comptant.

Analyse de sensibilité

Le taux d'actualisation utilisé pour établir la valeur actuelle de l'obligation au titre des indemnités de départ a une incidence importance sur l'obligation à la fin de l'exercice, ainsi que sur le coût des services rendus au cours de l'exercice et les intérêts débiteurs. Un changement de 1,0 % du taux d'actualisation en 2012 aurait eu les effets présentés à la page suivante.

Changement du taux d'actualisation de 1,0 %	**Augmentation**	**Baisse**
Coût prévu des services rendus au cours de l'exercice et des intérêts débiteurs	(753) $	11 638 $
Obligation au titre des indemnités constituées	(44 795) $	54 226 $

Ces données relatives à la sensibilité sont hypothétiques et doivent être utilisées avec prudence. La relation entre un changement d'hypothèse et le changement de la valeur peut ne pas être linéaire. Les variations d'un facteur peuvent entraîner des variations d'un autre facteur, ce qui peut amplifier ou contrebalancer la sensibilité.

b) Autres avantages à long terme

iii) Congés de maladie

Le tableau ci-dessous présente l'information relative au régime des congés de maladie de l'ACFC.

	31 mars 2012	**31 mars 2011**
Obligation au titre des prestations constituées, au début de l'exercice	**93 333 $**	**70 211 $**
Coût des services rendus au cours de l'exercice	16 396	15 444
Intérêts débiteurs	3 249	3 729
Prestations versées	(71 240)	(7 305)
(Gain actuariel)/Perte actuarielle	194 212	11 254
Obligation au titre des prestations constituées, à la fin de l'exercice[1]	**235 950**	**93 333**
Charge nette du régime de prestations		
Coût des services rendus au cours de l'exercice	16 396	15 444
Intérêts débiteurs	3 249	3 729
(Gain actuariel)/Perte actuarielle constatée	194 212	11 254
Charge du régime de prestations	**213 857 $**	**30 427 $**

[1]Le coût correspondant aux changements annuels apportés au passif au titre des prestations constituées est recouvré au moyen de diverses sources de revenu qui font l'objet de la note 5(i). Les montants perçus en sus des prestations versées sont présentés dans l'État de la situation financière, au titre des liquidités disponibles.

Au 31 mars de chaque année, l'ACFC obtient une évaluation actuarielle de son obligation au titre des prestations constituées. Les hypothèses actuarielles sont examinées à la date de chaque évaluation. Les pertes actuarielles cumulatives constatées au titre des produits depuis le 1er avril 2010, la date à laquelle l'ACFC a adopté les normes IFRS, s'élèvent à 205 466 $ (11 254 $ en 2011).

L'hypothèse actuarielle importante retenue pour établir l'obligation de l'ACFC au titre des prestations constituées est un taux d'actualisation de 4,13 % (4,85 % le 31 mars 2011; 5,10 % le 1er avril 2010). Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des prestations constituées au 31 mars 2012, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 1,5 % pour l'année du régime 2013 et de 2,0 % pour 2014 (en 2011, 1,5 % pour les années du régime 2012 et 2013 inclusivement, et 2,5 % pour 2014;

en 2010, 1,5 % pour les années du régime 2011 et 2012 inclusivement). Par la suite, la direction prévoit une augmentation économique annuelle de 1,5 % (1,5 % en 2011 et 2,0 % en 2010). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime de prestations est de 14 ans (14 ans en 2011 et 14 ans en 2010).

Pour la période en cours et les deux périodes précédentes, les montants sont les suivants :

	Avantages du personnel — Congés de maladie		
	31 mars 2012	**31 mars 2011**	**1er avril 2010**
Obligation au titre des prestations constituées	235 950 $	93 333 $	70 211 $
Facteurs de rajustement des obligations du régime	194 212 $	11 254 $	— $

L'ACFC a adopté ces exigences d'information prospectivement, à compter de la date de son passage aux normes IFRS.

Analyse de sensibilité

Le taux d'actualisation et le taux d'utilisation des congés de maladie qui sont utilisés pour établir la valeur actuelle de l'obligation au titre des congés de maladie ont une incidence importance sur l'obligation à la fin de l'exercice, ainsi que sur le coût des services rendus au cours de l'exercice et les intérêts débiteurs. Un changement de 1,0 % du taux d'actualisation ou du taux d'utilisation des congés de maladie aurait eu les effets suivants pour 2012 :

Changement du taux d'actualisation de 1,0 %	**Augmentation**	**Baisse**
Coût prévu des services rendus au cours de l'exercice et des intérêts débiteurs	202 $	3 057 $
Obligation au titre des prestations constituées	(23 337)$	28 197 $

Changement du taux d'utilisation de 1,0 %	**Augmentation**	**Baisse**
Coût prévu des services rendus au cours de l'exercice et des intérêts débiteurs	3 604 $	(623) $
Obligation au titre des prestations constituées	10 726 $	(10 724) $

Ces données relatives à la sensibilité sont hypothétiques et doivent être utilisées avec prudence. La relation entre un changement d'hypothèse et le changement de la valeur peut ne pas être linéaire. Les variations d'un facteur peuvent entraîner des variations d'un autre facteur, ce qui peut amplifier ou contrebalancer la sensibilité.

13. Sanctions administratives pécuniaires

Les sanctions administratives pécuniaires imposées par l'ACFC sont versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et, en conséquence, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2012, l'ACFC a perçu 212 500 $ (175 000 $ en 2011) au titre des sanctions administratives pécuniaires.

14. Contrats de location-exploitation et autres engagements

Les paiements de location minimums aux termes de contrats de location-exploitation constatés en charges au cours de la période ont totalisé 1 326 817 $ (1 435 355 $ en 2011).

L'ACFC a conclu des contrats de location-exploitation pour des locaux à bureaux et du matériel de bureau ainsi que des marchés de services. Les contrats de location ont une durée moyenne de deux à cinq ans et ils ne prévoient aucune option de renouvellement. L'ACFC n'est assujettie à aucune restriction relativement à la conclusion de tels contrats. Les paiements globaux pour les années à venir représentent au moins les montants suivants, tels qu'établis lors de l'exercice actuel et des deux exercices précédents :

	31 mars 2012	31 mars 2011	1er avril 2010
En l'espace d'un an	1 194 551 $	1 163 432 $	1 269 851 $
Plus d'un an mais pas plus de cinq ans	1 842 112	3 185 340	4 881 347
Plus de cinq ans	—	—	—
Total	**3 036 663 $**	**4 348 772 $**	**6 151 198 $**

15. Dépenses relatives aux ressources humaines

	2012	2011
Traitements et salaires	5 422 582 $	5 110 000 $
Autres avantages	1 120 605	902 922
Avantages postérieurs à l'emploi autres que les indemnités de départ	695 264	605 607
Indemnités de départ	193 845	27 335
Autres coûts liés au personnel	140 550	15 114
Total des dépenses relatives aux ressources humaines	**7 572 846 $**	**6 660 978 $**

16. Juste valeur

Les valeurs comptables des instruments financiers de l'ACFC se rapprochent de leur juste valeur, en raison de leur nature à court terme.

17. Gestion du risque financier

Les passifs financiers de l'ACFC englobent les comptes à payer et autres créditeurs et les cotisations constatées d'avance. Ces passifs ont pour principale raison d'être le financement à court terme des activités de l'Agence. Les actifs financiers comprennent les liquidités disponibles, les comptes à recevoir et les autres créances.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 mars 2012

(en dollars canadiens)

L'ACFC est exposée aux risques liés au marché, au crédit et à la liquidité en rapport avec ses instruments financiers. L'exposition aux risques de l'ACFC et les processus de l'Agence pour gérer ces risques n'ont pas changé de façon importante pendant les exercices terminés le 31 mars 2012 et le 31 mars 2011.

a) Risque lié au marché

Le risque lié au marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des prix du marché. Le risque lié au marché inclut trois types de risques : le risque lié aux taux d'intérêt, le risque lié au change et les autres risques liés au prix, par exemple le risque sur capitaux propres. L'ACFC s'expose au risque lié au change sur les montants à payer qui doivent être réglés dans une monnaie autre que le dollar canadien, de même qu'au risque lié aux taux d'intérêt dont il est question ci-dessous. L'ACFC n'est pas exposée aux autres risques liés au prix.

Le risque lié au change est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des monnaies étrangères. L'exposition de l'ACFC au risque de variations des taux de change est principalement liée à ses activités d'exploitation (lorsque où les produits ou les charges sont libellés dans une monnaie autre que le dollar canadien).

L'ACFC gère son exposition au risque lié au change en établissant ses contrats en dollars canadiens chaque fois que la situation s'y prête. La majorité des opérations de l'Agence se font en dollars canadiens. Pour cette raison, son exposition au risque lié au change est négligeable.

La situation n'a aucune incidence sur les produits, car la facturation est effectuée exclusivement en dollars canadiens.

b) Risque lié aux taux d'intérêt

Le risque lié aux taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des taux d'intérêt du marché. L'exposition de l'ACFC au risque lié aux taux d'intérêt du marché est principalement liée aux emprunts contractés, auxquels s'applique un taux d'intérêt variable fixé par le ministère des Finances. Comme tous les montants empruntés doivent être remboursés au plus tard le 31 mars de chaque exercice, l'ACFC n'est exposée à aucun risque lié aux taux d'intérêt à la fin de l'exercice. L'Agence s'efforce de réduire les emprunts nécessaires en prévoyant ses besoins de trésorerie de façon efficace, en se fondant sur les cotisations des entités financières. Elle n'est pas autorisée à conclure des ententes afin de réduire son exposition au risque lié aux taux d'intérêt.

Le tableau à la page suivante illustre la sensibilité des charges d'exploitation de l'ACFC à une fluctuation d'un point de pourcentage des taux d'intérêt du marché alors que toutes les autres variables demeurent constantes.

	Fluctuation du taux d'intérêt	Incidence sur les charges
31 mars 2012	+1 %	46 247 $
	-1 %	(46 247)
31 mars 2011	+1 %	38 630 $
	- 1 %	(38 630)

c) Risque lié au crédit

Le risque lié au crédit est le risque que la contrepartie manque à ses obligations aux termes d'un instrument financier, ce qui provoquerait une perte financière pour l'ACFC. L'exposition maximale de l'ACFC au risque lié au crédit était de 304 167 $ au 31 mars 2012 (207 117 $ au 31 mars 2011 et 42 831 $ au 1er avril 2010), ce qui correspond à la valeur comptable des comptes à recevoir et des autres créances.

Toutes les entités financières fédérales sont tenues de s'inscrire auprès de l'ACFC et d'acquitter les cotisations qu'elle établit. Toute perte subie par l'ACFC du fait qu'une contrepartie ne satisfait pas à ses obligations est comptabilisée dans l'exercice au cours duquel elle a lieu et est perçue l'exercice suivant par voie de cotisations tel que prévu par la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Des organismes gouvernementaux sont les débiteurs de toutes les autres créances, ce qui occasionne un risque de perte minime. L'ACFC ne détient aucun bien en nantissement.

d) Risque lié à la liquidité

Le risque lié à la liquidité est le risque que l'ACFC éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à ses passifs financiers. L'Agence vise à tenir suffisamment de liquidités disponibles par la perception des cotisations et des droits pour pouvoir satisfaire à ses exigences opérationnelles. Elle gère le risque lié à la liquidité dans le cadre d'un processus annuel détaillé de planification et de facturation, conçu pour lui assurer suffisamment de liquidités entre deux périodes de facturation. L'ACFC s'efforce d'estimer avec précision ses coûts d'exploitation pour l'exercice afin d'estimer avec exactitude les cotisations et les droits à percevoir des entités financières sous réglementation fédérale.

L'ACFC a pour politique de régler ses passifs comme il suit (en ordre de priorité décroissant) :

- liquidités disponibles;
- emprunts du Trésor.

Le tableau à la page suivante résume le profil d'échéance des passifs financiers de l'ACFC au 31 mars 2012, au 31 mars 2011 et au 1er avril 2010, sur la base de ses paiements contractuels non actualisés. Quand la contrepartie a le choix du moment auquel le montant est payé, le passif est affecté à la période la plus rapprochée au cours de laquelle l'ACFC peut être tenue de payer.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2012

(en dollars canadiens)

Quand les montants sont payables en versements échelonnés, chaque versement est affecté à la période la plus rapprochée au cours de laquelle l'ACFC peut être tenue de payer.

	À vue	Moins de 3 mois	De 3 à 12 mois	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	31 mars 2012 Total
Comptes à payer et autres créditeurs	311 933 $	679 857 $	304 290 $	— $	— $	1 296 080 $
Cotisations constatées d'avance	—	—	597 346	—	—	597 346
Total	**311 933 $**	**679 857 $**	**901 636 $**	— $	— $	**1 893 426 $**

	À vue	Moins de 3 mois	De 3 à 12 mois	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	31 mars 2011 Total
Comptes à payer et autres créditeurs	293 493 $	1 366 881 $	281 740 $	— $	— $	1 942 114 $
Cotisations constatées d'avance	—	—	335 612	—	—	335 612
Total	**293 493 $**	**1 366 881 $**	**617 352 $**	— $	— $	**2 277 726 $**

	À vue	Moins de 3 mois	De 3 à 12 mois	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	1er avril 2010 Total
Comptes à payer et autres créditeurs	201 703 $	1 352 060 $	253 731 $	— $	— $	1 807 494 $
Cotisations constatées d'avance	—	—	313 652	—	—	313 652
Total	**201 703 $**	**1 352 060 $**	**567 383 $**	— $	— $	**2 121 146 $**

Les soldes dus dans 12 mois équivalent à leurs valeurs comptables, car l'incidence de l'actualisation est négligeable.

Au plus tard le 31 décembre de chaque exercice, le commissaire doit calculer les charges totales engagées par l'Agence au cours de l'exercice précédent aux fins de l'administration ou de l'application de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et des dispositions visant les consommateurs. Ensuite, le commissaire établit la part des charges, fixée par règlement ou selon la méthode d'évaluation financière des exploitants des réseaux de cartes de paiement, que chaque entité financière fédérale doit acquitter sous forme de cotisations. Il peut également établir des cotisations provisoires. Pour pouvoir couvrir ses charges avant que les cotisations des entités soient établies, l'Agence doit, avant le 31 mars de chaque exercice, demander l'autorisation ministérielle de contracter des emprunts auprès du Trésor en prévision de l'exercice suivant, à concurrence d'une limite préétablie. Le pouvoir de contracter des emprunts auprès du Trésor est accordé en vertu de l'article 13 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Le montant maximum approuvé par le ministre pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2012 était de 10 000 000 $ (8 000 000 $ pour l'exercice se terminant le 31 mars 2011). Tous les emprunts contractés au cours d'un exercice doivent être remboursés en l'espace d'un an. L'Agence paie des intérêts sur ses emprunts, tel qu'il est décrit sous la rubrique « Risque lié aux taux d'intérêt ».

Au 31 mars 2012, l'ACFC n'avait pas utilisé ce mécanisme.

La note 1 donne des précisions sur les pouvoirs de l'ACFC.

18. Financement public

Depuis 2007-2008, l'ACFC a droit à des crédits parlementaires, conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la Loi. Ce financement vise à soutenir les efforts déployés pour améliorer la littératie financière au Canada. Pendant l'exercice terminé le 31 mars 2012, l'ACFC a reçu des crédits totalisant 1 647 240 $ (1 799 604 $ pendant l'exercice terminé en 2011).

Au cours de l'exercice, l'ACFC a reçu à titre gracieux des services de vérification du Bureau du vérificateur général du Canada. Cette opération non monétaire a été comptabilisée à la fois comme une charge et comme financement public pour un montant de 85 000 $ (80 000 $ pendant l'exercice terminé en 2011).

19. Avoir du Canada

Déficit cumulé : le passage de l'ACFC des principes comptables généralement reconnus du Canada aux normes IFRS, le 1er avril 2010, a contribué à la réalisation d'un déficit cumulé de 46 533 $. Ce déficit a été réduit d'un montant de 32 564 $ suite aux opérations sous les normes IFRS menées durant l'année terminée le 31 mars 2011. Le solde n'a pas changé depuis la transition aux normes IFRS.

Gestion du capital : l'ACFC inclut son capital accumulé intitulé « Avoir du Canada » dans sa définition de capital. Il est interdit à l'ACFC d'émettre des titres de participation ou de créance pour répondre à ses besoins en capital. L'ACFC fonctionne selon le principe du recouvrement des coûts. Son mode de gestion du capital lui prescrit d'engager des coûts réels se rapprochant des données estimatives communiquées à ses intervenants payeurs. Tout déficit ou excédent d'exploitation est pris en compte dans le calcul des cotisations et des droits facturés aux entités réglementées l'exercice suivant. L'Agence a recouvré la totalité des coûts engagés pendant l'exercice visé par le rapport.

L'ACFC n'est assujettie à aucune exigence en matière de capital imposée de l'extérieur.

L'ACFC n'a pas modifié ses objectifs, politiques ou procédés concernant la gestion du capital durant les exercices terminés le 31 mars 2012 et le 31 mars 2011.

NOS COORDONNÉES

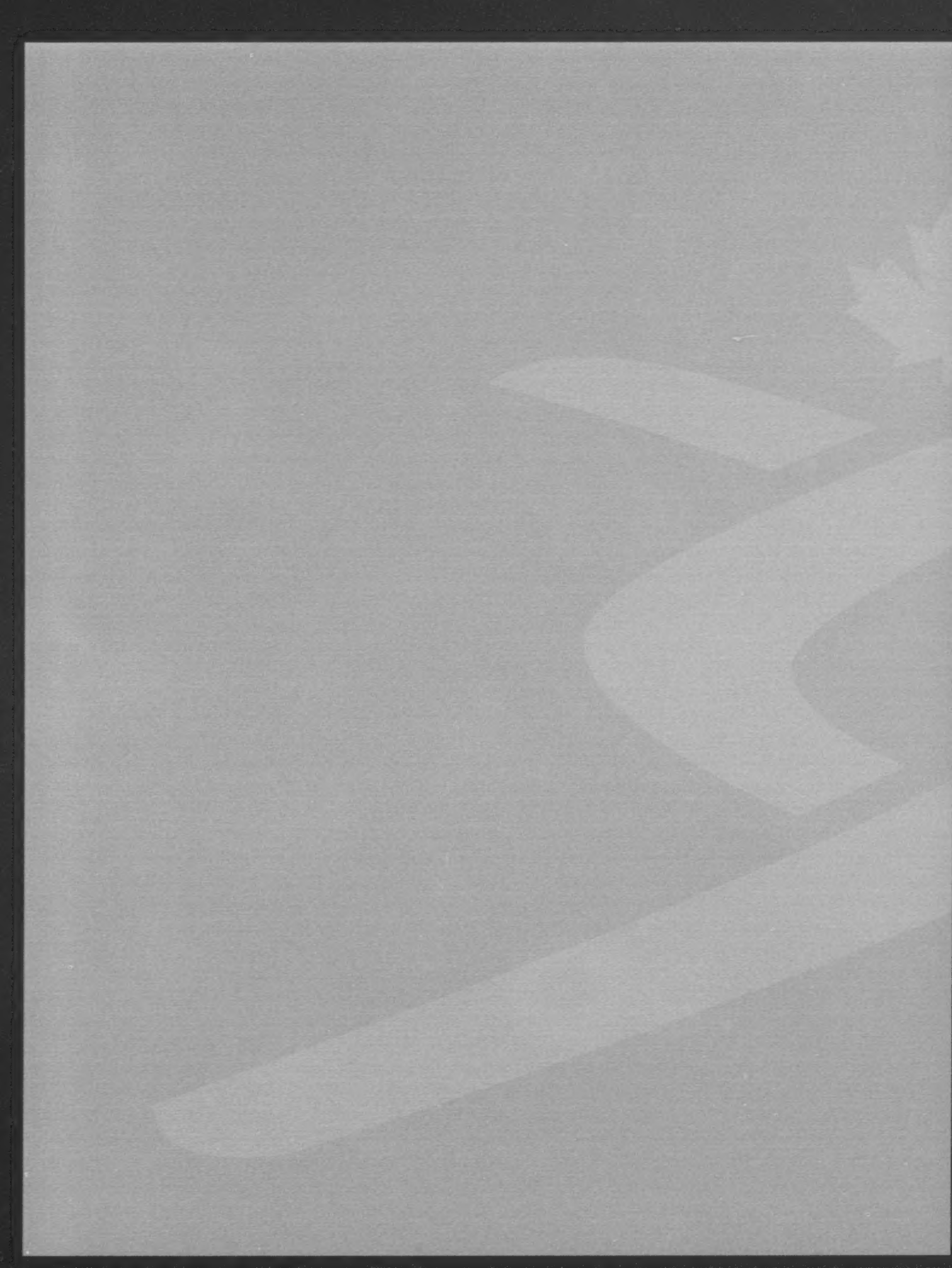
Nous vous invitons à nous faire part de vos questions et de vos commentaires. L'ACFC met à la disposition des consommateurs des publications, de l'information et des outils interactifs.

Site Web	**acfc.gc.ca**
Téléphone (sans frais)	**1-866-461-2232**
(Centre de services aux consommateurs)	
De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	**613-996-5454**
Téléscripteur (sans frais)	**1-866-914-6097**
(pour les personnes sourdes ou malentendantes)	
De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	**613-947-7771**
Télécopieur (sans frais)	**1-866-814-2224**
De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	**613-941-1436**
Courriel	**info@fcac.gc.ca**
Adresse	**Agence de la consommation en matière financière du Canada** Édifice Enterprise 427, avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Numéro de catalogue : FC1-2012F-PDF
ISSN : 1706-0540

Notes

Notes



10th Anniversary 10e anniversaire

FCAC ACFC

2001-2011

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Édifice Enterprise
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

1-866-461-3222
acfc.gc.ca